

**GORABIDE**



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL  
ADIMEN DESGAITASUNA DUTEN PERTSONEN  
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

de los centros y servicios de Gorabide

V0: 10 de febrero de 2012

V1: 17 de julio de 2016

V2: 21 de abril de 2021



## ÍNDICE

<b>I. Disposiciones generales</b> .....	<b>2</b>
1.1. Titularidad.....	2
1.2. Objeto y marco normativo aplicable .....	2
1.3. Principios informadores.....	2
1.4. Ámbito de actuación y objetivos de los centros o servicios .....	3
<b>II. Derechos y deberes de las personas usuarias de los centros o servicios</b> .....	<b>7</b>
2.1. Derechos de las personas usuarias.....	7
2.2. Obligaciones de las personas usuarias .....	12
<b>III. Derechos y deberes de representantes legales de personas usuarias de los centros o servicios</b> .....	<b>15</b>
3.1. Derechos de representantes legales .....	15
3.2. Obligaciones de los representantes legales.....	17
<b>IV. Derechos y deberes de las personas profesionales</b> .....	<b>19</b>
4.1. Derechos de las personas profesionales .....	19
4.2. Obligaciones de las personas profesionales .....	21
<b>V. Derechos y deberes de las personas voluntarias</b> .....	<b>24</b>
5.1. Derechos de las personas voluntarias .....	24
5.2. Obligaciones de las personas voluntarias.....	25
<b>VI. Pautas y procedimientos relacionados con procesos clave de acceso, alta, registro, Plan Individual y baja</b> .....	<b>28</b>
6.1. Acceso, alta y registro en el centro o servicio .....	28
6.2. Documentación que se ha de aportar .....	29
6.3. Periodo de adaptación al centro o servicio .....	31
6.4. Reserva de plaza en el centro o servicio.....	31
6.5. Lista de espera en el centro o servicio.....	32
6.6. Evaluación de necesidades .....	33
6.7. Baja de las personas usuarias en el centro .....	33
<b>VII. Pautas y procedimientos de participación de las personas con discapacidad intelectual y sus familias</b> .....	<b>36</b>

7.1. Participación de las personas con discapacidad intelectual en los centros o servicios de los que es usuaria .....	36
7.2. Participación de representantes legales de las personas usuarias .....	37
<b>VIII. Procedimientos relacionados con procesos clave de planificación, programación y funcionamiento del centro o servicio.....</b>	<b>39</b>
8.1. Planificación anual .....	39
8.2. Organización de las actividades, servicios, horarios y personal del centro o servicio.....	39
8.3. Calendario y horario .....	39
8.4. Acompañamiento en hospitalizaciones.....	40
8.5. Protocolos de actuación .....	40
<b>IX. Pautas y procedimiento de recogida, tramitación y resolución de sugerencias y quejas.....</b>	<b>41</b>
9.1. Presentación de sugerencias y quejas .....	41
9.2. Tramitación y resolución de sugerencias.....	42
9.3. Tramitación y resolución de quejas .....	43
<b>X. Órganos de dirección y gobierno del centro o servicio .....</b>	<b>45</b>
10.1. Órganos de dirección y gobierno .....	45
10.2. Código de conducta .....	48
<b>XI. Pautas de régimen económico.....</b>	<b>53</b>
11.1. Pautas de régimen económico.....	53
11.2. Protocolo para regular las reducciones y exenciones de cuotas potestad de Gorabide .....	55
<b>XII. Aspectos normativos de especial relevancia .....</b>	<b>57</b>
<b>XIII. Pautas para la revisión y actualización de este reglamento .....</b>	<b>58</b>
<b>Anexo 1: Fuentes de referencia .....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO 3. CONDICIONES DE PROGRAMAS DE OCIO DEL STL (PROGRAMAS DE INVIERNO) .....</b>	<b>64</b>

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Este reglamento de régimen interno de los centros y servicios de Gorabide recoge las pautas y normas de organización y funcionamiento aplicables, con carácter general, a los diversos centros y servicios de Gorabide, en clave de coherencia y eficacia con su visión, misión, valores y prioridades estratégicas, así como con el marco jurídico aplicable.

Se trata de un “reglamento tipo” que comprende un texto de carácter general, aplicable a todos los centros y servicios de Gorabide, y susceptible de ser adaptado, mediante los correspondientes desarrollos, a sus especificidades, mediante la concreción que en cada caso proceda.

En este sentido, el texto del reglamento se remite a la normativa aplicable y a la normativa interna de la asociación, con la finalidad de facilitar su adaptación automática a los posibles cambios que en esta normativa de referencia se pudieran producir. Todo ello sin perjuicio de posteriores revisiones y mejoras en el texto que se puedan incorporar en un futuro.

En su elaboración, se han considerado diversas fuentes. Por un lado, se ha tenido en cuenta el marco jurídico aplicable. En particular, la Ley 12/2008 de Servicios Sociales de la CAPV y el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

Por otro lado, se han incorporado documentos internos de Gorabide: Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de Gorabide, Carta de derechos y obligaciones de las personas que trabajan en Gorabide y procedimiento de quejas y sugerencias, Proceso de presentación, tramitación y resolución de quejas y sugerencias, Estatuto interno del voluntariado de Gorabide y Derechos y deberes de las personas voluntarias.

Así mismo, se han tenido en cuenta la visión, misión y valores de Gorabide, los estatutos de la asociación, el reglamento de su Comité de Ética y su convenio colectivo propio vigente.

La actualización de cualquiera de estos documentos internos incluidos en este Reglamento, supone una actualización automática de su contenido en el mismo.

## I. Disposiciones generales

### 1.1. Titularidad

La titularidad de los centros o servicios a que se refiere este reglamento corresponde a Gorabide (asociación vizcaína en favor de las personas con discapacidad intelectual), asociación sin ánimo de lucro y reconocida de Utilidad Pública y Benéfico Particular.

### 1.2. Objeto y marco normativo aplicable

El presente reglamento regula la organización y funcionamiento de los centros y servicios de Gorabide, en coherencia con su visión, misiones y valores, sus estatutos, convenio colectivo de Gorabide vigente y demás normativa interna de la asociación, así como con el marco jurídico aplicable.

### 1.3. Principios informadores

Además de los principios generales aplicables de acuerdo con la normativa en vigor, el presente reglamento se aplicará de acuerdo con los principios derivados de la misión, visión, valores y prioridades estratégicas de Gorabide, explicitadas en su Plan Estratégico vigente.

#### *Ámbito de aplicación y registro*

Ámbito objetivo. Se entiende como régimen interno todo lo relacionado con la organización y funcionamiento de los centros o servicios. En concreto, con respecto a los siguientes aspectos:

- Derechos y deberes de las personas usuarias, representantes legales, profesionales y voluntariado.
- Pautas y procedimientos relacionados con procesos clave de acceso, alta, registro, Plan Individual y baja.
- Pautas y procedimientos de participación de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.
- Pautas y procedimientos relacionados con procesos clave de planificación, programación y funcionamiento.
- Pautas y procedimientos de recogida, tramitación y resolución de sugerencias y quejas.

- Órganos de participación, dirección y gobierno.
- Pautas de régimen económico.

**Ámbito subjetivo.** El presente reglamento tiene el carácter de obligatorio para las personas usuarias de los centros o servicios, así como para sus representantes legales o de hecho, y todo el personal (de carácter directivo, laboral o colaborador) que presta sus servicios en el mismo.

Los centros o servicios de Gorabide figuran inscritos en el correspondiente Registro de Servicios Sociales, de acuerdo con la normativa aplicable.

#### **1.4. Ámbito de actuación y objetivos de los centros o servicios**

Se diferencian los siguientes servicios en Gorabide:

##### **Servicio de acogida, información, orientación y apoyo (SAIOA)**

Proporciona un servicio integral de acogida, información, orientación y apoyo a las personas con discapacidad intelectual de Bizkaia, sus familias, personas o entidades tutoras, así como instituciones públicas y privadas, proporcionando propuestas individualizadas o colectivas para la mejora de las condiciones de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.

Ofrece acogida y apoyo inicial, orientación personalizada, información permanente y apoyo y seguimiento.

Atiende a personas que reúnan los siguientes requisitos: tener discapacidad intelectual o capacidad intelectual límite y estar empadronadas en Bizkaia. Si no se cumple alguna de estas condiciones se deriva u orienta a donde corresponda.

##### **Servicio Infanto-juvenil**

Nuestro Servicio BBK SAIOA GORABIDE impulsa un servicio para que cada menor con discapacidad intelectual tenga el soporte adecuado para su mejor desarrollo de los 0 a los 16 años.

En respuesta a la demanda de nuestras familias de contar con mayor apoyo desde el nacimiento hasta la mayoría de edad de las personas con discapacidad intelectual, nuestro Servicio BBK SAIOA GORABIDE ha comenzado a impulsar un Servicio de Orientación Infanto-juvenil, al que se puede acceder a través de la trabajadora social de referencia en Gorabide. Su objetivo es asesorar a las fami-

lias para que cada menor con discapacidad intelectual tenga el soporte adecuado para su mejor desarrollo de 0 a 16 años. Especialmente, en tránsitos de etapa que son complicados por las nuevas demandas y los diferentes retos de comportamiento que se van presentando.

Además, este servicio nace con la pretensión de ser un referente multidisciplinar para las familias, al que puedan acudir periódicamente para evaluar la evolución de la persona usuaria y la idoneidad de los apoyos que recibe. Para ello, ofrece un servicio de diagnóstico y derivación a especialistas; apoyo para reconocimientos oficiales, prestaciones y recursos económicos y materiales; orientación y apoyo a la gestión de solicitudes de servicios; diagnóstico, valoración, tratamiento y seguimiento psicológico; ayuda en dificultades de convivencia; valoración psiquiátrica inicial y orientación a especialista; apoyo en el proceso de inclusión educativa; y formación familiar.

### **Servicio de Ocio y Tiempo Libre**

Ofrece a la persona con discapacidad intelectual un uso lúdico y satisfactorio del tiempo libre, a la vez que favorece el desarrollo de su capacidad de autonomía y auto organización y potencia la socialización y relación con otras personas. Asimismo, persigue su integración en las actividades de recreo ordinarias de la comunidad.

Atiende a personas que reúnan los siguientes requisitos: Personas con discapacidad intelectual a partir de los 7 años de edad (\*) y con diferentes necesidades de apoyo.

*(\*) El Servicio de Ocio y Tiempo Libre se dirige, con carácter general, a las personas con discapacidad intelectual a partir de los 7 años de edad. No obstante, la edad a que se dirige cada programa específico de ocio y tiempo libre que se desarrolle en este servicio, será la que en cada caso se determine por la asociación.*

### **Centro Residencial**

Establecimiento residencial que atiende, en régimen de 16 o 24 horas, a personas que presentan una discapacidad intelectual, con o sin limitaciones funcionales añadidas.

Atiende a las personas que reúnan los requisitos que en cada caso se establezcan en la legislación aplicable y en el respectivo convenio de colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia.



### **Viviendas de grupo - Vida semi-independiente**

Pequeñas unidades residenciales alternativas de tipo comunitario que se ponen a disposición de personas con discapacidad intelectual y prestan servicios de alojamiento y apoyo personal y social. Atienden en régimen de hasta un máximo de 16 horas/día, según las necesidades de las personas que en ellas residen.

Atiende a las personas que reúnan los requisitos que en cada caso se establezcan en la legislación aplicable y en el respectivo convenio de colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia.

### **Residencia para estancias temporales**

Ayuda a las personas con discapacidad intelectual a convivir en un entorno ajeno, y facilita un descanso a sus familias para que puedan continuar con su cuidado el resto del año. Así como una respuesta residencial ante situaciones de emergencia familiar.

Atiende a las personas que reúnan los requisitos que en cada caso se establezcan en la legislación aplicable y en el respectivo convenio de colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia.

### **Centro de día**

Tiene como finalidad establecer y aplicar programas de apoyo personal y social, para dar respuesta a las necesidades básicas, deseos e intereses de las personas usuarias propiciando los apoyos necesarios. Atiende en régimen diurno de 8 horas, de lunes a viernes.

Atiende a las personas que reúnan los requisitos que en cada caso se establezcan en la legislación aplicable y en el respectivo convenio de colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia.

### **Servicio de respiro familiar en régimen de centro de día en fin de semana**

Tiene como finalidad establecer y aplicar programas de apoyo personal y social, para dar respuesta a las necesidades básicas, deseos e intereses de las personas usuarias propiciando los apoyos necesarios, así como ofrecer respiro familiar. Atiende en régimen diurno los sábados y los domingos, de 10 de la mañana a 9 de la noche.



Atiende a las personas que reúnan los requisitos que en cada caso se establezcan en la legislación aplicable y en el respectivo convenio de colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia.

### **Servicio de formación y participación**

El servicio de Formación a Familias y Participación nace para dar respuesta a la necesidades de capacitación que tienen las familias de personas con discapacidad intelectual, para atender de manera adecuada a las demandas de su familiar. Y también a la necesidad de vincularse con otras personas del movimiento asociativo y favorecer canales de participación.

Las distintas actividades ofrecen a las familias orientación, información y formación sobre su papel en el proceso de atención, educación y desarrollo de sus familiares y favorecen una mejora en la calidad de vida de la familia en su conjunto. Además, facilitan la creación de un espacio de encuentro entre madres y padres en el que poder escuchar, compartir sentimientos, emociones, temores, dudas. Asimismo los grupos de autogestión están formados por personas adultas con discapacidad intelectual que se reúnen para adquirir habilidades de comunicación, alcanzar mayor autonomía personal y social, aumentar sus posibilidades de decidir por sí mismas, debatir sobre asuntos que les son propios y poder participar en la vida asociativa.



## II. Derechos y deberes de las personas usuarias de los centros o servicios

### 2.1. Derechos de las personas usuarias

Además de los derechos inherentes a su persona y a su condición de ciudadanas, reconocidos en el marco jurídico de referencia y demás derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico, las personas usuarias de los centros o servicios de Gorabide disfrutarán de los siguientes derechos que todo el personal (de carácter directivo, laboral o colaborador), debe respetar, defender y promover:

#### A) Dignidad

La dignidad es un valor que me viene dado por el mero hecho de ser persona. Nadie me lo tiene que dar ni me lo puede quitar. Por tener igual dignidad que cualquier otra persona, merezco consideración y respeto. Es un sentimiento que hace que me sienta una persona valiosa.

Esto implica:

1. No sufrir discriminación por razón de sexo, situación económica, social, cultural, mis creencias, orientación sexual, valores o gustos, porque tengo derecho a ser como soy y a decidir lo que quiero o no quiero para mi vida.
2. Recibir atención personalizada a mis necesidades, preferencias y valores siempre que sea posible en todas las etapas de mi vida.
3. Recibir atención con respeto, corrección y comprensión en todas las áreas de mi vida y no sufrir lesiones ni físicas, psíquicas, económicas o sociales en las intervenciones que conmigo se hagan.

#### B) Autonomía

Tengo derecho a que se desarrolle mi autodeterminación y se respete mi capacidad de gestionar mi vida a mi manera, en aquellos ámbitos de mi vida que sea posible. Por ello, tengo derecho a:

1. Poder participar en decisiones que afecten a mi vida: en salud, propiedades, residencia, actividades, amistades... según lo que yo considero que es bueno para mí.
2. Recibir y acceder a la información que necesite para entender la situación y las decisiones que afectan al desarrollo de mi vida.

3. Dar o a denegar mi consentimiento libre y específico en relación con una determinada intervención. El consentimiento deberá ser por escrito en los casos en que Gorabide gestione de forma directa el ingreso al servicio.
4. Conocer mi situación legal sobre mi capacidad y, en su caso, saber quién es la persona o personas que me representan.
5. Opinar y, si puedo, poder elegir la persona que me represente y/o acompañe.
6. Poder realizar las sugerencias y quejas que crea oportunas, incluso mostrando diferencias y desacuerdos ante personas con autoridad y responsabilidad, tener el apoyo necesario para poder hacerlas y me respondan de forma adecuada.
7. Poder renunciar a las prestaciones y servicios concedidos.

Hay algunas situaciones de excepción en los derechos anteriores:

- Estar en una situación de competencia disminuida de mi persona y, por ello, no ser capaz de gestionar parte de mi vida privada; pudiendo necesitar ayuda para decidir.
- Tomar decisiones o realizar actuaciones de riesgo o peligro para otras personas.
- Que existan legalmente obligaciones que debo cumplir, aunque quizá no me gusten.

### **C) Privacidad y confidencialidad**

Tengo derecho a mi privacidad, entendiéndolo por ello el respeto a mi intimidad personal, relacional, corporal, así como el respeto de mis propiedades y objetos personales.

El derecho a la privacidad y confidencialidad implica que:

1. Las personas profesionales que dispongan de información referente a mis datos (por documentos, informes o conversaciones) hagan un uso limitado, respetuoso y adecuado de esa información, y que sea siempre para mi beneficio.

2. El tratamiento de mis datos de carácter personal debe ajustarse a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

#### **D) Información**

Tengo derecho a recibir la información necesaria, de forma comprensible y continuada, de aquello que influya en mi vida con el fin de ser una persona lo más autónoma posible.

Esto implica:

1. Recibir información de mis derechos y obligaciones.
2. Tener información para participar en las decisiones importantes o vitales de mi vida.
3. Disponer de información para poder participar total o parcialmente en el desarrollo de procesos y ser protagonista (perfiles de apoyo, así como mis registros individuales).
4. Conocer los cambios y así poder disponer de un mínimo de estabilidad en mi vida.
5. Acceder a la información sobre los servicios y la forma en que se calculan las tarifas aplicables a estos.
6. Conocer las normas del centro o servicio donde recibo atención.
7. Poder decidir de qué aspectos y en qué momentos no quiero recibir información.

#### **E) Evaluación de necesidades**

Tengo derecho a que se realice una evaluación de mis necesidades para que:

- Sea posible orientarme al servicio más adecuado.
- Se pueda decidir si es bueno para mí el servicio que yo o mis representantes hemos solicitado.

La evaluación de necesidades implica:



1. Tener en cuenta mi experiencia y la descripción que yo haga de mis necesidades, así como la forma que creo se pueden responder a ellas.
2. Tener en cuenta la descripción que mis familiares y personas allegadas hacen de mis necesidades y cómo se puede responder a ellas; para ello se me informará de a qué personas se va a consultar y, si soy capaz, dar mi consentimiento.
3. Recabar la información necesaria de otros servicios públicos o privados con objeto de evitar molestias innecesarias, previo consentimiento.
4. Informarme de los resultados obtenidos en la evaluación de mis necesidades.

Igualmente, tengo derecho a negarme a que se realice la evaluación de necesidades, siendo consciente de que, en ese caso, tal vez no se me pueda orientar de manera adecuada.

#### **F) Plan Individual**

Tengo derecho a tener un Plan Individual de Apoyos, que recoja las intervenciones que se van a hacer en los aspectos más relevantes de mi vida.

Para ello, tengo derecho a:

1. Participar, en todas las etapas del proceso, en la medida de mis posibilidades.
2. Que se evalúen previamente mis necesidades.
3. Recibir información, en un lenguaje que pueda comprender, para que pueda elegir sobre diferentes opciones si me es posible.
4. Prestar mi consentimiento para que sea puesto en práctica.

La elaboración de un Plan Individual de Apoyos implica, además:

1. Que el plan esté por escrito y que se me explique en un lenguaje que yo pueda comprender fácilmente.
2. Que se me dé una copia de mi plan individual, si la solicito.

3. Que se me informe sobre los servicios, prestaciones (o posibilidades de atención), así como el nombre y funciones de las personas que van intervenir en mi atención.
4. Disponer de una persona profesional responsable de la coordinación de las intervenciones, a quien yo o mi representante nos podamos dirigir si lo consideráramos necesario.
5. Que puedo solicitar cambios del plan, cuando me parezca necesario, y que éste sea revisado.
6. Que sea revisado al menos una vez al año y, además, siempre que se produzcan cambios importantes en mi vida que requieran cambios en mi plan individual.

El centro o servicio en el que participe debe de realizar, en plazos razonables de tiempo, una evaluación de mis necesidades y un plan de atención personalizada.

### **G) Calidad del servicio**

Tengo derecho a que los servicios que ofrece Gorabide, y a los que tengo acceso, cumplan los requisitos materiales, funcionales y de personal previstos en la legislación, para que mi seguridad y mi calidad de vida sean las mejores posibles.

Además, tengo derecho a que la calidad del servicio sea un valor que ofrezca garantías de trato y actitudes de respeto y de dignidad sobre mi persona.

Un servicio de calidad supone:

1. Que me traten de forma individualizada, desde mis necesidades y capacidades, como garantía de respeto hacia mi persona.
2. Evitar situaciones de desigualdad que puedan generar abusos de poder.
3. Revisar y mejorar las intervenciones.
4. La eficiencia como uso responsable de recursos, evitando su despilfarro.
5. Que se me valore como persona activa y central de la asociación, fomentando la integración de mis deseos y expectativas en la planificación y en la prestación de mis apoyos, para mejorar mi calidad de vida.

## H) Participación

Tengo derecho a participar en las decisiones que me afecten, en el servicio concreto del que soy persona usuaria. Y, si soy socio o socia, a participar en la asociación en su conjunto, en la medida que sea posible, en función de mis capacidades y con los apoyos que necesite.

También tengo derecho a utilizar los procedimientos de quejas y sugerencias, y tener apoyos para poder utilizarlos.

## I) Conocimiento y defensa de los derechos

Tengo derecho a que se me informe de mis derechos en un lenguaje y formato adaptado a mis capacidades.

Tengo derecho a que mis familiares y/o representantes legales y/o personas de mi confianza, me acompañen en las entrevistas, para que me ayuden a defender mis derechos.

En aquellos momentos o situaciones en los que yo no pueda gestionar mis derechos, mi información sobre las diferentes intervenciones y sus consecuencias se proporcionará a mis familiares o representantes legales, que asumirán el ejercicio de esos derechos.

## 2.2. Obligaciones de las personas usuarias

Además de las obligaciones establecidas en el marco normativo aplicable, las personas usuarias de los centros o servicios de Gorabide tienen las siguientes obligaciones:

### A) Relativas a la evaluación de necesidades y elaboración del Plan Individual

Tengo la obligación, de transmitir toda la información necesaria y verdadera para la evaluación de mis necesidades, y para la elaboración de mi Plan Individual de Apoyos en sus aspectos fundamentales.

### B) Respecto a la aplicación del Plan Individual

Tengo la obligación de colaborar en el Plan Individual de Apoyos que he aceptado, y la obligación de respetar los acuerdos a los que he llegado, establecidos para mi atención en el centro o servicio.

Tengo la obligación de acudir a las reuniones o citas que se hayan acordado, cuando desde el servicio que me atiende se considere necesario.

### **C) Cumplimiento de las normas**

Tengo la obligación de conocer y cumplir las normas de Gorabide, y las de funcionamiento del servicio o centro en el que recibo apoyos.

Las excepciones a la norma son posibles si responden a mis necesidades, y deberán ser acordadas con el servicio y/o recogidas en mi plan individual.

### **D) Cumplimiento de las normas de convivencia**

Tengo la obligación de conocer, y de respetar, que la aplicación de mis derechos tiene el límite de no lesionar los derechos de las demás personas que comparten conmigo el servicio o centro, ya sean personas usuarias o profesionales.

Esto implica:

1. Respetar las normas de convivencia, y respeto mutuo en los servicios y centros.
2. Evitar situaciones de falta de higiene y sanidad que pongan en riesgo la salud de las demás personas usuarias y profesionales, o puedan lesionar la convivencia del grupo.
3. Respetar el derecho a la dignidad, privacidad y confidencialidad de las personas usuarias, sus familias y profesionales de Gorabide. Esto significa no utilizar de manera inadecuada información privada sobre una persona, no comentarla con otras y no usarla para abusar de ella.
4. No causar intencionadamente lesiones físicas o psíquicas a otras personas usuarias del servicio o a profesionales que me atienden, evitando conductas agresivas físicas o verbales, machistas, racistas, abusos sexuales, económicos, robos u otros.

### **E) Respeto a las instalaciones**

Tengo la obligación de cuidar y usar correctamente las instalaciones, muebles y objetos que haya en los servicios y centros donde recibo atención. Tengo la obligación de participar en su cuidado, y de avisar a la persona responsable cuando vea algún problema.



## F) Respeto a las citas y otras demandas horarias

Tengo la obligación de respetar las fechas y horas acordadas cuando solicito un servicio, y debo avisar con antelación en el caso de no poder acudir, para alterar lo menos posible el trabajo de profesionales y la atención a otras personas usuarias.

En aquellos momentos o situaciones en los que yo no tenga capacidad para cumplir estas obligaciones, mis familiares o representantes legales deben asumirlas como su responsabilidad.

GORABIDE.COM



### III. Derechos y deberes de representantes legales de personas usuarias de los centros o servicios

#### 3.1. Derechos de representantes legales

Además de los derechos reconocidos en el marco normativo aplicable, cada representante legal (personas físicas o jurídicas) de las personas usuarias de los centros o servicios de Gorabide tienen los siguientes derechos:

##### A) Privacidad y confidencialidad

Cada representante legal tiene derecho a su privacidad y a la confidencialidad. Este derecho implica que:

1. Cualquier profesional que disponga de información referente a sus datos (por documentos, informes o conversaciones) hagan un uso limitado, respetuoso y adecuado de esa información, y que sea siempre para el beneficio de la persona usuaria.
2. El tratamiento de sus datos de carácter personal debe ajustarse a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

##### B) Información

Cada representante legal tiene derecho a recibir la información, con carácter periódico y cuando así lo solicite, sobre la evolución de las personas a quienes representa legalmente, así como sobre los siguientes aspectos:

1. Sus derechos y obligaciones y los derechos y obligaciones de las personas usuarias a quienes representa.
2. Los cauces de participación, así como las pautas y procedimiento de recogida y canalización de sugerencias, quejas o reclamaciones.
3. Los aspectos de organización y funcionamiento de los centros o servicios.
4. Los servicios y la forma en que se calculan las tarifas aplicables a éstos.
5. Las normas del centro o servicio donde recibe atención.

Además, ha de poder decidir de qué aspectos y en qué momentos no quiere recibir información.

### **C) Participación en la evaluación de necesidades de la persona usuaria**

Cada representante legal tiene derecho a participar en la evaluación de las necesidades de las personas a quienes representan, con su previo conocimiento y consentimiento, cuando ello sea posible.

Tiene derecho a recibir información de los resultados de esta evaluación, previo conocimiento y consentimiento, cuando ello sea posible.

### **D) Participación en el Plan Individual**

Cada representante legal tiene derecho a participar en el proceso de elaboración del Plan Individual de las personas usuarias a quienes representa, siempre que las mismas así lo deseen y expresen.

Tiene derecho a conocer este Plan Individual y sus actualizaciones, previo conocimiento y consentimiento de la persona usuaria, cuando ello sea posible.

Tiene derecho a recibir información sobre cualquier profesional responsable de la coordinación de las intervenciones de las personas a quienes representa, y dirigirse a esa persona responsable si lo considera necesario.

### **E) Participación**

Cada representante legal tiene derecho a utilizar los procedimientos de quejas y sugerencias y, en su caso, disponer de apoyos para poder utilizarlos.

Tiene derecho a demandar y participar en acciones específicas (informativas, formativas, etc.) que contribuyan a que entienda y atienda mejor las demandas y exigencias de las personas usuarias a quienes representa.

### **F) Contribución al conocimiento y defensa de los derechos**

Cada representante legal tiene derecho a contribuir activamente a que las personas con discapacidad gocen de sus derechos plenamente y en igualdad de condiciones, por todos los cauces y procedimientos oportunos.

Podrá acompañar a las personas a quienes representa, cuando éstas así lo deseen y expresen, en todas aquellas entrevistas, para ayudarles a defender sus derechos.

En aquellos momentos o situaciones en los que las personas usuarias no pueda gestionar sus derechos, su información sobre las diferentes intervenciones y

sus consecuencias se proporcionará a sus representantes legales, que asumirán el ejercicio de esos derechos.

### **3.2. Obligaciones de los representantes legales**

Además de las obligaciones reconocidas en el marco normativo aplicable, cada representante legal (personas físicas o jurídicas) de las personas usuarias de los centros o servicios de Gorabide tiene las siguientes obligaciones:

#### **A) Responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones por parte de las personas usuarias**

En aquellos momentos o situaciones en los que la persona usuaria no tenga capacidad para cumplir las obligaciones recogidas en este reglamento, sus representantes legales deben asumirlas como su responsabilidad.

#### **B) Relativas a la evaluación de necesidades y elaboración del Plan Individual**

Cada representante legal tiene la obligación de transmitir toda la información necesaria y verdadera para posibilitar la evaluación de las necesidades de la persona usuaria en la elaboración del Plan Individual que el centro o servicio ha de realizar.

#### **C) Cumplimiento de las normas**

Cada representante legal tiene la obligación de conocer y cumplir las normas de Gorabide, y las de funcionamiento del centro o servicio en el que reciben apoyos las personas a quienes representan.

#### **D) Respeto a la dignidad, privacidad y confidencialidad**

Cada representante legal tiene la obligación de respetar el derecho a la dignidad, privacidad y confidencialidad de las personas usuarias, sus representantes legales y profesionales de Gorabide. Esto significa no utilizar de manera inadecuada información privada sobre una persona, no comentarla con otras y no usarla para abusar de ella.

Asimismo, tiene la obligación de no causar intencionadamente lesiones físicas o psicológicas a profesionales del centro o servicio, o a otras personas usuarias, evitando conductas agresivas físicas o verbales, machistas, racistas, abusos sexuales, económicos, robos u otros.

### **E) Fomento de la autodeterminación**

Cada representante legal debe fomentar e impulsar la autodeterminación a lo largo de todas las etapas vitales de la persona facilitando la toma de decisiones informada, la expresión de opiniones, intereses, creencias, expectativas y necesidades y ofreciendo las máximas oportunidades para que esta autodeterminación se exprese.

Facilitará el acceso a la información y conocimientos necesarios para lograr que las personas a quienes representa decidan acerca de otorgar o no su consentimiento a aspectos que lo requieran. En el caso de que la persona no presente la capacidad necesaria para este fin, cada representante legal habrá de actuar en coherencia con los intereses, deseos y necesidades de la persona a quien representa.

### **F) Respeto del ejercicio de la capacidad jurídica**

Las personas físicas o jurídicas que en su caso ejerzan la representación legal de cualquier persona usuaria de los centros o servicios de Gorabide han de fomentar, en el marco de la normativa aplicable y de la correspondiente resolución judicial, la capacidad jurídica de las personas a quienes representan. En este sentido, han de respetar los derechos, la voluntad y las preferencias de la persona, evitando cualquier conflicto de intereses ni influencia indebida.

### **G) Respeto a las instalaciones**

Cada representante legal tiene la obligación de cuidar y usar correctamente las instalaciones, muebles y objetos que haya en los servicios y centros donde recibe apoyos la persona a quien representa.

### **H) Respeto a las citas y otras demandas horarias**

Cada representante legal tiene la obligación de respetar las fechas y horas acordadas cuando solicitan un servicio, y deben avisar con antelación en el caso de no poder acudir, para alterar lo menos posible el trabajo de profesionales y la atención a otras personas usuarias.

## **IV. Derechos y deberes de las personas profesionales**

### **4.1. Derechos de las personas profesionales**

Además de los derechos que se deriven del marco jurídico aplicable y, en particular, de la normativa laboral y del convenio colectivo de Gorabide vigente, las personas profesionales de los centros o servicios de Gorabide tienen los siguientes derechos:

#### **A) Derecho a la dignidad**

1. Las personas que trabajamos en Gorabide tenemos derecho a la dignidad, es decir, al reconocimiento de nuestro valor intrínseco como personas.
2. Este reconocimiento implica que se nos trate con el máximo respeto, corrección y comprensión, tanto por parte de las personas responsables del servicio como por el resto de profesionales, así como por parte de las personas usuarias y sus acompañantes.

#### **B) Derechos laborales**

Las personas que ejercemos nuestra actividad profesional en Gorabide tenemos todos los derechos que nos reconozcan la legislación, los convenios colectivos y los acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

#### **C) Formación**

1. Para facilitar nuestra adaptación a los servicios y centros, tenemos derecho a la formación y orientación iniciales.
2. Asimismo, tenemos derecho a una formación profesional continua, lo que obliga a las administraciones públicas, organizaciones empresariales y sindicales a implantar planes de formación y medidas de reciclaje adecuadas.
3. El objeto de toda acción formativa vendrá determinado por las necesidades de todo tipo derivadas de la labor de que se desempeña y desempeñará en el futuro en cada puesto de trabajo.
4. Gorabide, en función de las necesidades de formación que vaya detectando, elaborará planes de formación, que pondrá en conocimiento del colectivo de profesionales y sus representantes. Será obligación de todas las personas

implicadas aprovechar al máximo posible los recursos que en ello se estén empleando.

5. Las personas que ejercemos nuestra actividad profesional en Gorabide que deseemos realizar estudios de formación o perfeccionamiento profesional tendremos derecho, siempre que fuera posible en el servicio, a la adecuación de la jornada, de forma que nos permita acudir a las clases.

#### **D) Participación**

1. Las personas profesionales de Gorabide tenemos derecho a la participación. Además de en las cuestiones que afecten directamente al desempeño de nuestras funciones, tenemos el derecho a participar en los órganos consultivos y participativos previstos en la Ley de Servicios Sociales, en el Estatuto de los Trabajadores, y/o en otros que existan o se creen a tal efecto en la asociación.
2. Igualmente, podremos presentar denuncias relativas al funcionamiento de los centros o servicios, lo que podrá originar la oportuna inspección, en cuya tramitación también deberemos ser consultadas.

#### **E) Calidad del servicio**

Las personas profesionales tenemos derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de los servicios con criterios de calidad. Para ello, podremos instar a la administración competente o a las entidades gestoras de los servicios a que ejerzan sus funciones en los aspectos siguientes:

- a. Ejercer las funciones de su competencia en la autorización, registro, homologación e inspección de centros y servicios.
- b. Informarles adecuadamente de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables al servicio.
- c. Poner a su disposición manuales de buena práctica profesional.
- d. Realizar evaluaciones internas y externas que promuevan la mejora de la calidad de los servicios.
- e. Hacer públicos los resultados de las inspecciones y evaluaciones.
- f. Considerar que los requisitos materiales, funcionales y de personal están en continuo proceso de revisión y mejora.

## **F) Quejas y sugerencias**

Por último, tenemos derecho a hacer uso, en los términos regulados, de la presentación de quejas y sugerencias relativas a la mejora o solución de deficiencias en la organización y funcionamiento de los servicios.

### **4.2. Obligaciones de las personas profesionales**

Además de las obligaciones que se deriven del marco jurídico aplicable y, en particular, de la normativa laboral y del convenio colectivo de Gorabide vigente, las personas profesionales de los servicios o centros de la asociación tienen las siguientes obligaciones:

#### **A) Obligaciones laborales**

Las personas profesionales de Gorabide debemos cumplir todas las obligaciones que se deriven de la legislación, los convenios colectivos o acuerdos de empleo.

#### **B) Deber de comunicación**

Las personas que ejercemos nuestra actividad profesional en Gorabide tenemos la obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, en su opinión, pudiera conllevar una vulneración de algún derecho.

#### **C) Cumplimiento de la normativa de servicios sociales y de la normativa de régimen interior**

Es nuestra obligación conocer y cumplir la legislación y normas generales de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios y centros de Gorabide en los que ejercemos nuestra actividad.

#### **D) Cumplimiento de las normas de convivencia**

También tenemos la obligación de respetar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y centros en los que prestamos servicios, y en cualquier otro lugar relacionado con nuestras actividades.



## **E) Respeto a las personas**

1. Es nuestra obligación respetar todos los derechos reconocidos en la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco (Decreto 6/2004, de 6 de abril) y, en particular:
  - a. El derecho a la dignidad y privacidad del resto de profesionales y personas usuarias de Gorabide (y sus familias o representantes legales).
  - b. El derecho a la confidencialidad de la información personal a la que tengamos acceso en razón del ejercicio de nuestras funciones o por cualquier otra razón. Debemos hacer un uso responsable de la información relativa a la persona usuaria y su familia, siendo respetuosas en la obtención de la misma, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla cuando sea necesario para una intervención coordinada y efectiva.
2. También debemos mantener, en nuestras relaciones con otras personas trabajadoras y usuarias, un comportamiento no discriminatorio por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.
3. Las personas profesionales de Gorabide debemos respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.
4. Tenemos la obligación de facilitar la participación de las personas usuarias en la definición de la intervención profesional a realizar.
5. Y, en caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, tenemos la obligación de hacerlo de la manera más favorable para ella, procurando la continuidad de la intervención.

## **F) Respeto a las instalaciones**

Respetaremos y utilizaremos adecuadamente los bienes muebles y las instalaciones de los centros en los que prestamos servicios y cualesquiera otros relacionados con nuestras actividades.

### **G) Comunicación de irregularidades**

Las personas que ejercemos nuestra actividad profesional en Gorabide debemos comunicar a las personas responsables del centro o servicio las irregularidades o anomalías que detectemos. Si lo consideramos necesario, también podremos comunicarlas a responsables superiores y a la unidad competente en materia de inspección.

### **H) Respeto de las fechas y de los plazos de intervención**

Es nuestra obligación respetar las fechas y las horas que hayan establecido o acordado con las personas usuarias o sus familias o representantes legales para realizar una entrevista o para prestar un servicio, y debemos avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista, con objeto de no causar molestias innecesarias a las personas usuarias.

También debemos cumplir los plazos y tiempos establecidos para las distintas intervenciones previstas en los planes, perfiles, etc.

## **V. Derechos y deberes de las personas voluntarias**

### **5.1. Derechos de las personas voluntarias**

Además de los derechos que se deriven de la Ley del Voluntariado del País Vasco, y del resto del ordenamiento jurídico que haga referencia al voluntariado, las personas voluntarias de los centros o servicios de Gorabide tienen los siguientes derechos:

#### **A) Participación**

Participar activamente en la entidad, en el centro o servicio, recibiendo la debida información sobre la misma y, en especial, sobre sus fines, estructura organizativa y funcionamiento.

#### **B) Colaboración en el desarrollo del centro o servicio**

Colaborar en el diseño, elaboración, ejecución y evaluación de los programas o proyectos en los que intervengan, así como tener la oportunidad de dar su opinión sobre aspectos de Gorabide que les afecten como personas voluntarias.

#### **C) Recibir apoyo para el desarrollo de su colaboración**

Recibir el apoyo técnico, humano y formativo que requiera la tarea que desempeñen como voluntario o voluntaria, y recibir orientación sobre las actividades para las que reúna las mejores condiciones.

Tienen derecho a disponer de un sistema formativo que les capacite para el desarrollo de la tarea acordada.

#### **D) Información sobre decisiones que afecten a su colaboración**

Tienen derecho a ser informadas de las decisiones que les afecten directamente o tengan incidencia sobre la tarea que realizan.

#### **E) Cobertura de daños y perjuicios**

Recibirán la cobertura de un seguro por los daños y perjuicios que el desempeño de su actividad de voluntariado pudiera causar a terceras personas, con las características y por los capitales que se establezcan reglamentariamente.

Tienen derecho a disponer de cobertura, tanto en cuanto a responsabilidad civil como a accidentes que les respalde ante eventuales percances.



**F) Reembolso de gastos realizados**

Se les reembolsarán los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.

**G) Proximidad a su entorno**

En la medida en que los programas o proyectos a realizar lo permitan, desarrollarán las actividades en su entorno más próximo.

**H) Trato no discriminatorio y dignidad**

Recibirán un trato no discriminatorio y justo, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.

**I) Garantía de condiciones de seguridad e higiene**

Realizarán su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene, en función de la naturaleza y características de esa actividad. Tienen derecho a que su prestación voluntaria no comporte un riesgo especial para su salud.

**J) Respeto y reconocimiento**

Obtendrán respeto y reconocimiento a su contribución social.

**K) Libertad para cesar en su colaboración**

Podrán cesar libremente, previo aviso, en su condición de persona voluntaria.

**5.2. Obligaciones de las personas voluntarias**

Además de las obligaciones que se deriven de la Ley del Voluntariado del País Vasco, y del resto del ordenamiento jurídico que haga referencia al voluntariado, las personas voluntarias de los servicios o centros de Gorabide tienen las siguientes obligaciones:

**A) Cumplimiento de los principios de Gorabide**

Cumplir los principios de Gorabide así como los acuerdos de sus órganos de gobierno y costumbres vigentes.

**B) Participación y colaboración**

Apoyar activamente a Gorabide, en la medida de sus posibilidades y voluntad, participando y colaborando con la asociación.

### **C) Cumplimiento de compromisos adquiridos**

Cumplir los compromisos adquiridos con la entidad, respetando los fines y la normativa por la que se rige.

Desempeñar sus funciones allí donde se les haya propuesto y de la manera acordada, tanto en tiempo como en actitud, no invadiendo campos ajenos o que no se les hayan propuesto.

### **D) Diligencia y compromiso**

Actuar diligentemente en la ejecución de las tareas que les sean encomendadas, y seguir las instrucciones que se les impartan por responsables del centro o servicio.

Mantener una actuación disciplinada y de carácter netamente altruista, no desacreditando con su conducta o actitud a Gorabide, ni valerse de ella para fines propios o ajenos a la asociación.

### **E) Participación en actividades formativas**

Participar en las actividades formativas previstas por Gorabide, y en las que sean necesarias, para mantener la calidad de los servicios que prestan.

### **F) Confidencialidad**

Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria, estando obligadas al secreto respecto de la misma y al deber de guardarla, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con la asociación.

### **G) Respeto a los derechos de las personas usuarias**

Respetar los derechos de las personas o grupo de personas a las que dirigen su actividad.

### **H) Adecuada utilización de su acreditación y distintivo**

Utilizar adecuadamente la acreditación de personas voluntarias y el distintivo de Gorabide.

### **I) Cuidado de los recursos materiales**

Cuidar los recursos materiales que se pongan a su disposición.



**J) Observación de medidas de seguridad e higiene**

Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.

**K) Incompatibilidad con el desarrollo de funciones profesionales en Gorabide**

La condición de persona voluntaria será compatible con ser socio o socia de Gorabide. Las personas que desarrollen funciones en la asociación como profesionales o tengan relaciones laborales, mercantiles o cualesquiera otras sujetas a retribución con la entidad no podrán desarrollar las mismas funciones en la misma tipología de servicio, en ningún caso, como forma de voluntariado.

Las personas voluntarias de los servicios o centros de Gorabide tienen la obligación de no pretender ningún tipo de contraprestación económica, ni laboral, ni ningún otro tipo de favor.

## **VI. Pautas y procedimientos relacionados con procesos clave de acceso, alta, registro, Plan Individual y baja**

### **6.1. Acceso, alta y registro en el centro o servicio**

#### **Servicio de Acogida, Información, Orientación y Apoyo (SAIOA)**

Es la puerta de entrada para todos los servicios de Gorabide, sean o no personas socias de la asociación. Además, tiene su propia cartera de servicios: acogida y apoyo inicial, orientación personalizada, información permanente y apoyo y seguimiento.

El alta como persona socia o censada en Gorabide implica la recogida de datos de identificación y la asignación de un Número de Identificación de Gorabide (NIG). Número al que se vincula la atención.

El alta en los diversos servicios se produce con la incorporación de los datos de la persona usuaria a los ficheros correspondientes.

#### **Servicio Infanto-juvenil**

El acceso se produce por derivación desde el servicio SAIOA.

#### **Servicio de formación y participación**

El acceso se produce por derivación desde el servicio de SAIOA.

#### **Servicio de Ocio y Tiempo Libre**

El acceso a este servicio, tanto en el Programa de Vacaciones como en el Programa de Actividades de Invierno, se realiza mediante solicitud escrita en formulario específico. Si la persona que lo solicita no está censada en Gorabide, se requiere su previa entrada por SAIOA.

#### **Servicios Residenciales y Servicios de Centro de Día (convenidos con DFB)**

El acceso de las personas usuarias a este servicio convenido se produce en las condiciones establecidas en el correspondiente convenio de colaboración entre la Diputación Foral de Bizkaia y Gorabide. El alta en el servicio se produce una vez que se emite la correspondiente Orden Foral.

Existen dos modalidades de servicio con respecto a las que el acceso y alta se produce en las condiciones que directamente establece Gorabide, sin que el alta esté vinculada a la emisión de Orden Foral: el servicio residencial de apoyo a

la vida independiente y el servicio de respiro familiar en régimen de centro de día en fin de semana.

## 6.2. Documentación que se ha de aportar

### **Servicio de Acogida, Información, Orientación y Apoyo (SAIOA):**

La documentación que han de aportar las personas usuarias, es la información de la que, en su caso dispongan sobre valoración de la discapacidad, valoración de la dependencia, modificación de la capacidad jurídica, informes médicos y otros informes disponibles.

Así mismo, han de aportar su DNI y fotografía.

Únicamente han de proceder a la firma de su consentimiento para la tramitación de información sobre datos de carácter personal, según documento de seguridad de Gorabide para el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

Así mismo, en el caso de que expresen su deseo de ser personas socias de Gorabide, también han de entregar cumplimentada la ficha de alta y aportar sus datos bancarios para el cobro de la cuota correspondiente.

### **Servicio Infanto-juvenil**

La documentación que han de aportar las personas usuarias es la información de la que, en su caso, dispongan sobre valoración discapacidad, valoración dependencia, informes disponibles, número de cuenta para el cobro del servicio, etc.

Únicamente han de proceder a la firma de un documento para cumplir con la legislación de protección de datos de carácter personal.

### **Servicio de Ocio y Tiempo Libre**

La documentación que han de aportar las personas usuarias es la siguiente:

- Autorización firmada por la familia o responsable legal.
- Número de cuenta.
- Fotocopia del DNI.
- Fotocopia de la Tarjeta Sanitaria (TIS).



- Certificado de Discapacidad, en Programas de Invierno, para programas del Inmerso.

Las personas usuarias y, en su caso, sus representantes legales han de proceder a la firma de un documento para cumplir con la legislación de protección de datos de carácter personal.

Así mismo, quienes ejerzan la representación legal de las personas usuarias firmarán un documento de autorización de participación, consentimiento y compromiso en el que se reconoce su aceptación de las condiciones del servicio y donde se expresa que es completa y veraz la información aportada.

Asimismo deberá firmar la aceptación de las condiciones de programas de ocio (ver anexo 2 para programas de verano y anexo 3 para programas de invierno).

### **Servicio de Formación y Participación**

No procede

### **Servicios Residenciales y Servicios de Centro de Día (convenidos con DFB)**

Días antes de la fecha del ingreso de la persona usuaria, se lleva a cabo el proceso de acogida a la persona y a la familia, para explicar los objetivos y demás aspectos de funcionamiento y contenidos del servicio que se va a prestar.

Así mismo, en ese momento, se recaba información sobre la persona usuaria. La familia y, en su caso, la persona usuaria, explican las necesidades de la persona y se recoge, por ámbitos, toda la información necesaria para un adecuado desarrollo del servicio.

En esta sesión de acogida, se aporta el listado orientativo de los objetos, enseres y documentación que tienen que traer en el momento del ingreso: documentación, ropa, objetos personales, etc.

También han de proceder a la firma de documento para cumplir con la legislación de protección de datos de carácter personal.

Toda esta información se formaliza en un documento que firma la familia, asumiendo que la misma es veraz y completa y asumiendo su responsabilidad con respecto a la información incorrecta o no aportada que pudiera suponer cualquier situación de daño o perjuicio a la persona usuaria.

Este procedimiento no es de aplicación a situaciones de urgencia, donde se prioriza el acceso e incorporación de la persona en el centro o servicio, recabándose posteriormente la información necesaria.

### **6.3. Periodo de adaptación al centro o servicio**

#### **Servicio de Acogida, Información, Orientación y Apoyo (SAIOA)**

No procede.

#### **Servicio Infanto-juvenil**

No procede.

#### **Servicio de formación y participación**

No procede.

#### **Servicio de Ocio y Tiempo Libre**

No procede.

#### **Servicios Residenciales y Servicios de Centro de Día (convenidos con DFB)**

El periodo de adaptación será el que en su caso se establezca en el convenio de colaboración entre DFB y Gorabide.

### **6.4. Reserva de plaza en el centro o servicio**

#### **Servicio de Acogida, Información, Orientación y Apoyo (SAIOA):**

No procede.

#### **Servicio Infanto-juvenil**

No procede.

#### **Servicio de Formación y Participación**

No procede.

#### **Servicio de Ocio y Tiempo Libre**

No procede.

### **Servicios Residenciales y Servicios de Centro de Día (convenidos con DFB)**

Las reservas serán las que en su caso se establezcan en el convenio de colaboración entre DFB y Gorabide.

#### **6.5. Lista de espera en el centro o servicio**

##### **Servicio de Acogida, Información, Orientación y Apoyo (SAIOA)**

No procede.

##### **Servicio Infanto-juvenil**

No procede.

##### **Servicio de Formación y Participación**

No procede

##### **Servicio de Ocio y Tiempo Libre**

Este servicio realiza el registro, seguimiento y gestión de la lista de espera, para la propia gestión del servicio y programas. Para ello, realiza el seguimiento de cada persona usuaria, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Ofertas de actividades o programas que se le han realizado.
- Actividades o programas en los que ha participado.
- Actividades o programas que ha rechazado.
- Resultados de contactos mantenidos con las familias.

### **Servicios Residenciales y Servicios de Centro de Día (convenidos con DFB)**

La gestión de la lista de espera para este servicio se lleva a cabo por la Diputación Foral de Bizkaia. Además se estará a las condiciones y procedimiento que en su caso se establezcan en el correspondiente convenio de colaboración entre DFB y Gorabide.

Existe una modalidad de servicio residencial (apoyo a la vida independiente) con respecto a la que no rige el convenio de colaboración entre DFB y Gorabide en lo que respecta a la gestión de la lista de espera, sino que dicha gestión se realiza en las condiciones que directamente establece Gorabide.

## 6.6. Evaluación de necesidades

Todas las personas usuarias tienen derecho a que el centro o servicio en el que la misma participa realice, en plazos razonables de tiempo, una evaluación de sus necesidades.

## 6.7. Baja de las personas usuarias en el centro

### Servicio de Acogida, Información, Orientación y Apoyo (SAIOA)

Serán causas de baja en el centro o servicio:

- Renuncia voluntaria de las familias y/o representantes legales.
- Fallecimiento de la persona usuaria.

### Servicio Infanto-juvenil

Serán causas de baja:

- Que el equipo profesional valore que la persona usuaria no requiere este servicio.
- Renuncia voluntaria de las familias y/o representantes legales.
- Fallecimiento de la persona usuaria.

### Servicio de formación y participación

Serán causas de baja:

- Que el equipo profesional valore que la persona usuaria no requiere este servicio.
- Renuncia voluntaria de las familias y/o representantes legales.
- Fallecimiento de la persona usuaria.

### Servicio de Ocio y Tiempo Libre

La baja en este servicio, cuando se produce por renuncia voluntaria de la persona usuaria, se formaliza de manera diferente, según se trate de acceso al Programa de Vacaciones o al Programa de Actividades de Invierno:

- Vacaciones: la baja se produce al finalizar el programa.
- Invierno: la baja se produce cuando la persona activa su renuncia, mediante comunicación verbal o escrita.

Además, la baja en este servicio también se puede producir:

- Por fallecimiento de la persona usuaria.
- Por riesgo para la persona usuaria o para terceras personas.
- Por situación de enfermedad u otras circunstancias que imposibiliten una adecuada atención.
- Por la pérdida de la condición de persona usuaria como consecuencia de sanción por una infracción muy grave.

#### **Servicios Residenciales y Servicios de Centro de Día (convenidos con DFB)**

Serán causas de baja en el centro o servicio:

- Renuncia voluntaria a la plaza, formalizada de acuerdo con lo previsto en el convenio entre la DFB y Gorabide y la normativa foral aplicable al respecto.
- Traslado voluntario a otro centro o servicio.
- Traslado, en su caso, a otro recurso que se valore más adecuado para atender a sus necesidades específicas de apoyo.
- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Incompatibilidad para permanecer en el centro, derivada de su falta de integración, como consecuencia de actos que afecten gravemente a la normal convivencia en el centro. Todo ello, previo informe de la persona responsable del centro o servicio a la Dirección de Gorabide.
- La pérdida de la condición de persona usuaria, como consecuencia de sanción por una infracción muy grave.

En todos los casos, las bajas han de llevarse a cabo de acuerdo con lo que conste en el correspondiente convenio de colaboración entre DFB y Gorabide.

Así mismo, a solicitud de la persona usuaria o, en su caso, de su representante legal, se aportará la información necesaria sobre la evolución de la persona usuaria.

ria, Plan Individual, informes médicos, psicológicos, sociales, etc. de los que se disponga o se hayan realizado durante la atención a la persona en el centro.

GORABIDE.COM



## **VII. Pautas y procedimientos de participación de las personas con discapacidad intelectual y sus familias**

### **7.1. Participación de las personas con discapacidad intelectual en los centros o servicios de los que es usuaria**

Cada persona usuaria tiene derecho a participar en las decisiones que le afecten, en el centro o servicio concreto del que es persona usuaria. Para ello, los centros o servicios han de habilitar los dispositivos y medios necesarios, teniendo en cuenta sus capacidades y con los apoyos que necesite.

Los dispositivos específicos de participación son los siguientes, en los diversos servicios:

#### **Servicio de Ocio y Tiempo Libre**

En algunos centros, existe un grupo de gestión o comité, que incide en las actividades concretas, aportando propuestas de mejora para su funcionamiento concreto.

Es un funcionamiento habitual de los grupos de ocio, que las personas usuarias opinen, decidan y/o propongan las actividades a llevar a cabo, así como las cuestiones de funcionamiento internas de cada grupo.

#### **Servicios Residenciales y Servicios de Centro de Día (convenidos con DFB)**

En algunas residencias y viviendas existen grupos de autogestión o grupos de participación, que tratan cuestiones de interés relacionadas con el funcionamiento de los servicios, convivencia, etc.

Además, se realizan reuniones grupales con personas usuarias para mejorar la organización y funcionamiento del módulo o actividades que se desarrollan en el centro o servicio.

#### **Servicio Infanto-juvenil**

Las familias y las PCDID participan en el plan de apoyo y orientación.

#### **Servicio de formación y participación**

Las familias y las PCDID participan en la planificación de actividades y en las dinámicas desplegadas desde el servicio.

## 7.2. Participación de representantes legales de las personas usuarias

Cada representante legal de las personas usuarias de los centros y servicios tiene derecho a demandar y participar en acciones (informativas, formativas, etc.) específicas que contribuyan a que entienda y atienda mejor las demandas y exigencias de las personas a quienes representa.

Los dispositivos específicos de participación son los siguientes, en los diversos servicios:

### Servicio Infanto-juvenil

Se realizarán las siguientes actuaciones de participación:

- Comunicaciones respecto al servicio, actividades, etc., cuando sea oportuno.
- Recogida de la información, sugerencias y propuestas que las familias deseen realizar bien a través de canales como la UAU así como otros canales más directos (entrevistas, reuniones, etc.).

### Servicio de Formación y Participación

Se realizarán las siguientes actuaciones de participación:

- Comunicaciones respecto al servicio, actividades, etc., cuando sea oportuno.
- Recogida de la información, sugerencias y propuestas que las familias deseen realizar bien a través de canales como la UAU así como otros canales más directos (entrevistas, reuniones, etc.).

### Servicio de Ocio y Tiempo Libre

Se realizan las siguientes actuaciones de participación:

- Reuniones con familias antes de los programas. Se trata de reuniones grupales, en las que, entre otras cuestiones, se recogen aportaciones de mejora del servicio.
- Entrevistas personales con las familias en los casos en los que se produzcan situaciones o problemas puntuales.
- Comunicaciones dirigidas a las familias:



- En verano: folleto explicativo de programas, fechas, plazos de entrega documentación y normas de funcionamiento.
- En invierno: calendario personalizado con actividades en las que va a participar la persona usuaria, lugar y horarios de las mismas.

### **Servicios Residenciales y Servicios de Centro de Día (convenidos con DFB)**

Se realizan las siguientes actuaciones de participación:

- Información escrita en diversos soportes.
- Reuniones grupales con las familias y representantes legales para informarles sobre la organización y funcionamiento del centro o servicio (salvo en estancias temporales donde se hacen individualmente cada vez que se da un ingreso).
- Reuniones individuales con algunas familias, cuando existe algún problema o cuando se realiza un seguimiento específico.
- Encuestas de satisfacción anuales y/o grupos focales de evaluación.
- En centros de día: “carpeta personalizada” con información diaria a la familia.

## **VIII. Procedimientos relacionados con procesos clave de planificación, programación y funcionamiento del centro o servicio**

### **8.1. Planificación anual**

La planificación anual de cada centro o servicio se desarrolla en base a lo establecido en el proceso de planificación y seguimiento de apoyos. En concreto se materializa en los siguientes instrumentos:

- Plan de gestión.
- Plan de centro.
- Proyecto de centro.

### **8.2. Organización de las actividades, servicios, horarios y personal del centro o servicio**

La organización de las actividades, servicios, horarios, personal, y demás aspectos organizativos del centro o servicio es facultad y responsabilidad del equipo de dirección/estructura del cada centro o servicio, con sujeción a este reglamento y a la legislación vigente. Cuando se establezcan o modifiquen condiciones o aspectos de organización referidos en el apartado anterior, deberá ser informada previamente la Dirección de Gorabide.

Además, cuando se trate de modificaciones relacionadas con las condiciones de trabajo que afecte a un colectivo o, sustancialmente, a profesionales individuales, deberá ser informada previamente a la representación legal del personal.

### **8.3. Calendario y horario**

#### **Servicio de Acogida, Información, Orientación y Apoyo (SAIOA)**

Este servicio se presta de lunes a viernes, en el calendario y horario que se establezca en la programación anual.

#### **Servicio Infanto-juvenil**

Este servicio se presta de lunes a viernes, en el calendario y horario que se establezca en la programación anual.

#### **Servicio de formación y participación**



Este servicio se presta de lunes a viernes, en el calendario y horario que se establezca en la programación anual.

#### **Servicio de Ocio y Tiempo Libre**

El horario es el que se establezca en cada programación anual. Las personas usuarias se han de incorporar al programa y horario de acuerdo con lo que en dicha programación se les proponga.

#### **Servicios Residenciales y Servicios de Centro de Día (convenidos con DFB)**

Los días y horarios de atención serán los que se establezcan en el correspondiente convenio entre DFB y Gorabide.

### **8.4. Acompañamiento en hospitalizaciones**

La Junta Directiva de Gorabide de 19 de septiembre de 2018, reguló la manera de apoyar a las familias y entidades tutelares en los supuestos de hospitalizaciones. Este servicio de acompañamiento en hospitalizaciones no es proporcionado por la Asociación si bien se exceptúan excepcionalmente las dos situaciones:

- Si la persona usuaria que necesita estar acompañada en el hospital no tiene familiares, sus padres son muy mayores o no tiene otras personas que la acompañen.
- Si la necesidad de acompañamiento surge cuando la familia no puede hacerse cargo (por ejemplo, por estar de viaje), hasta tres días como máximo.

En ambos casos, se pondrá por escrito en qué consiste el servicio de acompañamiento y su coste, y la familia o entidad tutora tendrán que dar el visto bueno por adelantado.

Este servicio está sujeto a una facturación derivada de su uso.

### **8.5. Protocolos de actuación**

Existen diferentes protocolos de actuación que unifican el modo de actuar en diversos ámbitos. Tanto a nivel transversal, para todos los centros de Gorabide (salud, etc.), como para cada centro, en cuestiones propias y específicas por las características del mismo (piscinas, salidas especiales, etc.).

## **IX. Pautas y procedimiento de recogida, tramitación y resolución de sugerencias y quejas**

### **9.1. Presentación de sugerencias y quejas**

Respecto a las pautas y procedimientos, atendemos a lo establecido por el Decreto 64/2004 del 6 de Abril.

Todas las personas usuarias y sus familias y/o representantes legales tendrán la posibilidad de participar directamente en el funcionamiento del centro o servicio de forma continuada a través de la presentación de sugerencias y quejas. Esta vía de participación estará abierta, así mismo, a otras personas que, sin ser usuarias de los servicios, tienen acceso a los mismos, bien en calidad de visitantes o acompañantes, bien en el ejercicio de su profesión.

Se entiende por sugerencia toda propuesta tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales del centro o servicio, con objeto de mejorar su calidad.

Se entiende por queja toda solicitud tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales del centro o servicio, por considerar que el aspecto cuya modificación se pretende perjudica, directa o indirectamente, el ejercicio de sus derechos por parte de las personas usuarias.

Para la presentación de sugerencias y quejas, el centro o servicio pondrá a disposición de todas las personas:

- Un buzón de sugerencias y quejas, colocados en un sitio fácilmente visible, en el que puedan depositarse las solicitudes por escrito.
- La posibilidad de remitir las sugerencias y quejas por correo, correo electrónico o fax, facilitando al respecto, en sitio fácilmente visible, la dirección postal, dirección de correo electrónico y número de fax del centro o servicio.
- Una Unidad de Atención de la Persona Usuaria (UAU) responsable de:
  - Facilitar, a quien lo solicite, cuanta información resulte necesaria para la presentación de una sugerencia o de una queja ayudando, en su caso, a las personas usuarias que manifiesten dificultades para hacerlo, a rellenar el formulario correspondiente.

- Atender, registrar, tramitar e impulsar todas las sugerencias y quejas que se presenten.
- Informar, en su caso, sobre la conveniencia de optar por otra vía de recurso administrativo o jurisdiccional.
- Dar traslado de la sugerencia o queja a la unidad o servicio correspondiente, a efectos de tramitación, en caso de que, tras su recepción, la unidad de atención estime que, por su contenido, se trata de un recurso administrativo.

El centro o servicio pondrá a disposición de las personas formularios diseñados para consignar en ellos las sugerencias o las quejas que estimen oportunas, sin perjuicio de que puedan, si lo prefieren, formularlas en otro soporte escrito o verbalmente.

Los formularios deben estar redactados con claridad, en un lenguaje sencillo y en formatos y soportes que faciliten su comprensión por parte de todas las personas usuarias.

Los formularios a los que se refiere el párrafo anterior se encontrarán disponibles en los mostradores de la recepción y, en su caso, en las salas de espera del centro o servicio.

Las sugerencias y quejas también podrán presentarse en los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **9.2. Tramitación y resolución de sugerencias**

La UAU tiene la responsabilidad de analizar las sugerencias, determinar su viabilidad y elevar la correspondiente propuesta a la Dirección del servicio o centro pudiendo, a tal efecto, recabar la opinión de otras personas usuarias y profesionales del servicio o centro consultando, en su caso, a los órganos de participación, así como ponerse en contacto con otras instancias en caso de requerir asesoramiento sobre pautas deontológicas de actuación.

La respuesta a las sugerencias planteadas debe ser objeto de comunicación a la persona o a las personas usuarias en un plazo máximo de 30 días hábiles a contar de la fecha de recepción de la propuesta.

Inmediatamente después de ser adoptadas las modificaciones derivadas de la aceptación de las sugerencias, deben iniciarse, en su caso, los trámites oportu-

nos de modificación del reglamento de funcionamiento del servicio y los documentos informativos sobre derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales del servicio.

La UAU debe mantener un archivo que contenga los formularios de sugerencias cumplimentados, y ha de consignar el contenido de cada una de ellas en un registro destinado al efecto dejando constancia de la identidad del solicitante, de las fechas de presentación y resolución, de la identidad de quienes han participado en su análisis, de su aceptación o denegación.

Existen formularios adaptados a lectura fácil para la tramitación de sugerencias.

### **9.3. Tramitación y resolución de quejas**

En caso de que la queja presentada ante un servicio o centro de titularidad privada concertada no conlleve el restablecimiento del derecho básico vulnerado, la UAU remitirá la queja para su tramitación a la administración pública competente.

La UAU ante la que se hubiera presentado la queja tiene la responsabilidad de acusar recibo de la misma, indicando en sitio visible el número de registro y la fecha de entrada.

En el plazo de 30 días hábiles desde la interposición de la queja, la Dirección o responsable del servicio o centro correspondiente procederá a la investigación pormenorizada de los hechos y circunstancias que sean objeto de queja, y elaborará un informe donde se recojan los aspectos que puedan resultar relevantes, al que se incorporarán las pruebas que se consideren de interés. También se deberán proponer las medidas que habrían de adoptarse como solución al conflicto planteado.

Tras el plazo indicado, se deberá remitir a las personas interesadas comunicación escrita sobre el trámite en el que se encuentra su queja, indicando la solución que, en su caso, se hubiera adoptado y fundamentando su decisión con las consideraciones que se juzguen de interés. Deberá, así mismo, remitirse comunicación de la solución adoptada al personal directamente afectado.

Podrá sustituirse la comunicación escrita por la verbal cuando de las actuaciones habidas y de las explicaciones que correspondan se derive la plena satisfacción para la persona reclamante.

Comprobados los hechos contenidos en las quejas, la Dirección o responsable del servicio o centro debe adoptar las medidas necesarias para que se proceda a subsanar las irregularidades descritas.

En aquellos supuestos en los que la tramitación de la queja ponga de manifiesto la especial gravedad de los hechos, la posible comisión de una infracción administrativa o la conculcación de derechos recogidos en el presente reglamento, la UAU dará traslado de las actuaciones a la unidad administrativa responsable de la inspección que, en cada caso, corresponda.

Así mismo, siempre que lo considere oportuno, la unidad administrativa responsable de las funciones de inspección podrá requerir a la UAU la remisión de las actuaciones relativas a un hecho objeto de queja del que haya tenido conocimiento.

Las quejas contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder. Esto lo gestionará el Departamento de Personas de Gorabide.

La UAU deberá mantener un archivo que contenga los formularios de queja cumplimentados, así como la documentación generada durante su tramitación, debiendo consignar puntualmente su contenido en un registro destinado al efecto, dejando constancia de la identidad de la persona reclamante, de la fecha de presentación, del objeto de la queja, del procedimiento adoptado para su resolución, del contenido de la misma y de la fecha en que se produce.

Esta documentación deberá ponerse a disposición de la unidad administrativa competente en materia de inspección, siempre que ésta la solicite, a fin de que pueda desarrollar adecuadamente su actividad inspectora, de conformidad con lo previsto en los artículos 38.2 c) y 45 del Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Existen formularios adaptados a lectura fácil para la tramitación de quejas.

## X. Órganos de dirección y gobierno del centro o servicio

### 10.1. Órganos de dirección y gobierno

#### Asamblea General de socios y socias de Gorabide

Es el órgano supremo de gobierno y administración de Gorabide.

La Asamblea General deberá ser convocada en sesión ordinaria, al menos, una vez al año, dentro del primer semestre, a fin de aprobar el plan general de actuación de la asociación, los estados financieros correspondientes del año anterior y el presupuesto del ejercicio en curso, así como la gestión de la Junta Directiva, que deberá actuar siempre de acuerdo con las directrices y bajo el control de aquélla.

La Asamblea General se reunirá en sesión extraordinaria cuando así lo acuerde la Junta Directiva, bien por propia iniciativa, o porque lo solicite la tercera parte de socios y socias, indicando los motivos y fin de la reunión.

De acuerdo con los Estatutos de Gorabide, a la Asamblea General tiene las siguientes competencias:

- 1) Es competencia de la Asamblea General Ordinaria:
  - a. Aprobación de las actas relativas a las sesiones de Asambleas Generales.
  - b. Aprobación de la memoria, balance y presupuesto de la asociación.
  - c. Fijación del importe de las cuotas.
  - d. Elección, nombramiento, renovación y separación de quienes componen la Junta Directiva.
  - e. Ratificación de las exclusiones o bajas forzosas de socios y socias.
  - f. Estudio y decisión de aquellas propuestas que, en orden a la consecución de los fines y objetivos de la asociación, someta la Junta Directiva a la Asamblea General.
  - g. Nombramiento de las Auditorías de Cuentas.



- h. Examen de cuantos asuntos sean presentados por socios y socias, en las dos semanas siguientes a la fecha en que se haga pública la convocatoria de la Asamblea.
- 2) Es competencia de la Asamblea General Extraordinaria:
- a. Modificación de los estatutos de la asociación.
  - b. Federación de la asociación con otras entidades similares o su separación.
  - c. Disolución voluntaria de la asociación y nombramiento de la Comisión Liquidadora.
  - d. Transmisión por cualquier título de bienes inmuebles pertenecientes a la asociación.
  - e. Los demás asuntos, aunque sean competencia de la Asamblea General Ordinaria, cuya resolución no convenga demorar hasta la celebración de la reunión anual.

#### **Junta Directiva de Gorabide**

Es el órgano colegiado de dirección permanente de Gorabide.

De acuerdo con los Estatutos de Gorabide, le corresponden las siguientes funciones:

- a. Ejecutar los acuerdos adoptados por la Asamblea General.
- b. Aprobar las convocatorias de las Asambleas Generales, presentando la memoria, el balance y los presupuestos ordinario y extraordinario.
- c. Proponer a la Asamblea General los nombres de las posibles candidaturas a la Junta Directiva.
- d. Fijar la política y criterios generales del centro o servicio; así como de los objetivos a alcanzar a corto, medio y largo plazo, dentro del marco de los acuerdos que hubiera adoptado la Asamblea General.
- e. Aprobar la creación de nuevos servicios o la modificación de los existentes.
- f. Nombrar y separar a la Gerencia.



- g. Administrar el patrimonio y realizar los actos de adquisición que fueran precisos.
- h. Actuar en nombre de la asociación en toda clase de operaciones bancarias, abrir y cerrar cuentas corrientes o de crédito, disponer de ellas por medio de cheques, talones, transferencias u otro cualquier medio. Abrir y cancelar toda clase de operaciones de crédito o de préstamos, con o sin garantía y cancelarlas. Todo ello, tanto en el Banco de España, banca oficial o entidades bancarias privadas y cajas de ahorro.
- i. Constituir hipotecas y demás derechos reales de garantía, así como afianzar y avalar y, de cualquier modo, garantizar en nombre de la asociación el pago de todo crédito concedido a la asociación, constituir y retirar fianzas.
- j. Delegar en la Gerencia o responsable de la Administración cuantas atribuciones se consideren convenientes para el correcto funcionamiento de la asociación.
- k. Plantear y decidir sobre cualquier asunto de competencia o interés de la asociación y que no esté reservado estatutaria o legalmente a otro órgano de la misma.

### **Gerencia de Gorabide**

Al frente de los servicios de la asociación, está la Gerencia que se responsabiliza directa e inmediatamente de su dirección y gestión y que ejecuta las instrucciones que reciba de los distintos órganos de la misma.

La Gerencia depende directamente de la Presidencia y de la Junta Directiva, que serán responsables de su nombramiento y separación.

De acuerdo con los Estatutos de Gorabide, la Gerencia podrá asistir a todas las reuniones de los órganos de gobierno de la asociación, con voz pero sin voto, siendo sus funciones principales:

- a. En el plano de la administración, establecerá el inventario general de bienes y efectos de la asociación, vigilará el cumplimiento de las obligaciones de cobros y pagos, controlando los libros de caja, siendo la persona depositaria de los fondos en efectivo de la asociación que se dispongan para atenciones de la misma, de los cuales hará arqueo semanal.

- b. En el plano de la prestación de servicios, velará por la calidad de los mismos, para conseguir una mejora continua del bienestar y calidad de vida de todas las personas usuarias.
- c. Desempeñará la jefatura del personal empleado en la asociación y será responsable de todos los servicios de la misma, corriendo a sus cargo la organización, coordinación, control, designación, cese y cambio del personal; previa aprobación, en su caso, de la Junta Directiva.
- d. Expedirá los libramientos y justificaciones de cobros y pagos, en la forma que expresamente determine la Junta Directiva, siendo a su vez, quien ejecute los acuerdos de la Asamblea General y Junta Directiva.
- e. Estudiará y someterá a la Junta Directiva, los estados financieros e informes que hayan de ser presentados a examen y aprobación por los distintos órganos de gobierno de la asociación.
- f. Llevará a cabo cuantas acciones de gestión, participación, representación y gobierno le sean encomendadas por la Presidencia y la Junta Directiva.
- g. Todas las demás cuestiones que sean propias de su condición o le sean asignadas por la Presidencia y la Junta Directiva.

### **Personas responsables de centros o servicios / Equipos de Dirección**

Sus funciones son:

- Todos los aspectos de gestión, organización, funcionamiento del correspondiente centro o servicio, bajo la supervisión de la Dirección de Gorabide.
- Resolución de sugerencias y quejas o en su caso, derivación a la Dirección de Gorabide y, en su caso, a la unidad administrativa responsable de la inspección que, en cada caso, corresponda.

### **10.2. Código de conducta**

GORABIDE asume los compromisos y las normas que define el Código Ético de Plena Inclusión y los principios que establece su código de Buen Gobierno, así como los compromisos que los concretan y que se integrarán en sus sistemas de gobierno a todos los efectos, que se corresponde con la entrada en etapa de despliegue del Modelo de Calidad Plena de la Confederación.



Partiendo de estos compromisos, los miembros de los órganos de gobierno, dirección y gestión de GORABIDE actuarán de acuerdo con las siguientes normas de conducta:

### **Conducta ética**

Los miembros de los órganos de gobierno, dirección y gestión actuarán siempre con ética e integridad, y en ningún caso desarrollarán actividades contrarias a los principios fundamentales.

Ejercerán los poderes que se les atribuyen con la finalidad exclusiva para la que fueron otorgados y evitarán toda acción que pueda poner en riesgo el interés de las personas a las que representa.

Aplicarán, así, los valores, principios, compromisos y normas establecidas por el Código Ético y por el Código de Buen Gobierno en las relaciones con otras organizaciones, tanto públicas como privadas, así como en su práctica diario a través de la acción de todo su equipo humano.

No podrán utilizar el nombre, activos o recursos en beneficio propio ni con fines privados, ni utilizar su condición para la obtención de privilegios ni beneficios. Tampoco podrán en ningún caso dar ni recibir cualquier tipo de comisión como consecuencia de las actividades que desarrollen en la organización.

Velarán, así, por la independencia de las mismas en relación con grupos políticos, económicos o de cualquier otra naturaleza, creando normas de funcionamiento que la garanticen.

Cuando en el desempeño de sus funciones dispongan de recursos de GORABIDE, los utilizarán de forma económica, austera, prudente y discreta, evitando incurrir en gastos superfluos e innecesarios.

### **Legalidad**

Los miembros de los órganos de gobierno, dirección y gestión cumplirán los Estatutos y las prescripciones del Diseño Organizativo, así como todas las normas de la organización que se dicten por los órganos competentes para ello y que les resulten de aplicación en su ámbito específico de actuación.

### **Lealtad, buena fe y apoyo común**

Los miembros de los órganos de gobierno, dirección y gestión ajustarán en todo momento su actuación a los principios de buena fe, lealtad, apoyo mutuo y res-



peto para con la organización, órganos superiores y, en general, todos los grupos de interés de la misma.

En especial, orientarán la actividad de la organización, sus estrategias y tácticas en función de las necesidades de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias, y en ningún caso de forma prioritaria en función de posicionamientos institucionales, políticos, económicos de cualquier otra naturaleza.

Comunicarán a GORABIDE con carácter previo a su efectividad, la aceptación de cualquier cargo o nombramiento ajenos a la organización que pueda condicionar su compromiso ético.

Trasladarán, asimismo, al órgano de gobierno o cargo directivo inmediatamente superior, o al órgano encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de organización y prevención de delitos, cualquier irregularidad detectada en la dirección y gestión de la organización.

Evitarán las fórmulas especulativas y de riesgo irresponsable en la gestión del patrimonio de GORABIDE.

Serán austeras en la aplicación de los medios de que dispongan, evitando el despilfarro y la mala utilización de los mismos.

No aceptarán para sí regalos que superen los usos habituales, sociales o de cortesía, ni favores o servicios en condiciones ventajosas que puedan condicionar el desarrollo de sus funciones.

### **Compromiso, eficiencia y participación**

Los miembros de los órganos de gobierno, dirección y gestión mantendrán un compromiso activo y responsable para lograr el cumplimiento de los objetivos marcados por la organización, actuando con diligencia y eficiencia en el ejercicio de sus funciones.

Asumirán las facultades y deberes de recabar y obtener toda la información necesaria para poder acomodar la propia actuación a las exigencias de su cargo, así como alcanzar y mantener una formación adecuada para el puesto desempeñado.

Asimismo, cumplirán con el deber de asistir a las reuniones que celebren los órganos de gobierno, dirección y gestión de los que forman parte.

En aras a fomentar la participación de los miembros de la institución en su dirección y gobierno, los presidentes de los órganos en todos los ámbitos promoverán la renovación periódica de los cargos.

Velarán, por otro lado, por los procesos participativos y crearán cuantas fórmulas y soportes fueren necesarios para garantizar la práctica de los principios de participación.

Cuidarán de forma particular la legítima y leal discrepancia con relación a la autoridad establecida, entendiendo este fenómeno como un test eficaz de actitudes institucionales y personales democráticas y logrando un ejercicio natural de confrontación ideológica, estratégica o táctica a través del diálogo civilizado.

Por último, promoverán la práctica del consenso como sistema ordinario de decisión, como mejor garantía de respeto y valoración de todas las opiniones.

#### **Abstención en caso de conflicto de intereses**

Los miembros de los órganos de gobierno, dirección y gestión actuarán teniendo en cuenta los intereses de la organización y en el desarrollo de su función se abstendrán de intervenir en asuntos en los que la existencia de un vínculo significativo, familiar, profesional, comercial u análogo pudiera comprometer su capacidad para ejercer sus funciones con imparcialidad y en beneficio del proyecto común.

En el caso de existencia de un conflicto de intereses en el desarrollo de su función los miembros de los Órganos de Gobierno informarán de esta circunstancia al órgano al que pertenecen, a través de su presidente, disponiendo este Órgano lo que proceda ante esta situación. Asimismo los cargos directivos, directores y responsables de gestión, ante la existencia de un conflicto de intereses en el desarrollo de su función, informarán de esta circunstancia a sus superiores jerárquicos.

#### **Transparencia e integridad de la información**

Los miembros de los órganos de gobierno, dirección y gestión están obligados a que la información de la que resulten responsables sea veraz y refleje de forma íntegra la realidad de las actuaciones realizadas.

Del mismo modo, pondrán todos los medios necesarios para garantizar la transparencia en la gestión de la organización, avalada en cualquier caso por dictámenes de auditorías externas manifiestamente independientes, y poniendo a dispo-

sición de los grupos de interés aquella información relevante para rendir cuentas ante los mismos.

### **Confidencialidad**

Los miembros de los órganos de gobierno, dirección y gestión se obligan a no revelar la información reservada a la que hayan tenido acceso con motivo de su actividad, incluso una vez dejen de estar vinculadas a la organización.

Igualmente asumen la obligación de no hacer uso de la información reservada para fines privados, incluso durante los primeros cinco años una vez dejen de estar vinculadas a GORABIDE.

### **Prohibición de competencia desleal**

Los miembros de los órganos de gobierno, dirección y gestión no realizarán actos de competencia desleal, utilizando la información y conocimientos adquiridos para la realización por cuenta propia y con fines lucrativos de actividades o servicios llevados a cabo por la organización. No sé, así, valdrán de su posición para obtener ventajas personales o materiales.

Cualquier incumplimiento de lo estipulado en este Código de Conducta será valorado según el modelo de organización y prevención de cumplimiento normativo de GORABIDE.



D/Dña \_\_\_\_\_ con NIF \_\_\_\_\_ en calidad de miembro de la Junta Directiva de GORABIDE, por medio del presente documento,

**MANIFIESTA:**

Que a través de la firma del presente documento de compromiso, conoce y acepta íntegramente el contenido del Código de Conducta de GORABIDE.

Además, se compromete a cumplir y hacer cumplir las disposiciones de dicho código como herramienta necesaria para garantizar la coherencia de las prácticas de gobierno de nuestra organización y los principios que inspiran nuestras actuaciones.

**DECLARA:**

Que ejerce su cargo de forma gratuita y que no presta servicios profesionales o laborales remunerados.

Firmo conforme

Fecha



Ldo. Poza nº 14, 2º - 48011 Bilbao | Teléfono 94 443 12 10 | Fax 94 421 93 84 | e-mail: gorabide@gorabide.com  
 www.gorabide.com



D/Dña \_\_\_\_\_ con NIF \_\_\_\_\_ en calidad de miembro del órgano de dirección y gestión de GORABIDE, por medio del presente documento,

**MANIFIESTA:**

Que a través de la firma del presente documento de compromiso, conoce y acepta íntegramente el contenido del Código de Conducta de GORABIDE.

Además, se compromete a cumplir y hacer cumplir las disposiciones de dicho código como herramienta necesaria para garantizar la coherencia de las prácticas de gobierno de nuestra organización y los principios que inspiran nuestras actuaciones.

Firmo conforme

Fecha



Ldo. Poza nº 14, 2º - 48011 Bilbao | Teléfono 94 443 12 10 | Fax 94 421 93 84 | e-mail: gorabide@gorabide.com  
 www.gorabide.com

## XI. Pautas de régimen económico

### 11.1. Pautas de régimen económico

Servicio gratuito para las personas que son socias de Gorabide. Las personas no socias abonarán la cantidad que cada año se establezca, aprobada por los órganos competentes de la asociación, con la salvaguarda de aquellos casos de especial vulnerabilidad que así se definan.

#### Servicio de Formación y Participación:

Servicio gratuito para las personas que son socias de Gorabide. Las personas no socias abonarán la cantidad que cada año se establezca, aprobada por los órganos competentes de la asociación.

#### Servicio Infanto-juvenil y Servicio de Ocio y Tiempo Libre

Las personas usuarias o sus representantes legales abonarán en concepto de participación en el coste de la financiación de estos servicios la cantidad que cada año se establezca, aprobada por los órganos competentes de la asociación, conforme con los Estatutos de Gorabide.





Se comunicará a las personas usuarias o sus representantes legales el importe de las cuotas que regirán durante el año.

El pago de las cuotas fijadas de acuerdo con este artículo será efectuado en la forma en que reglamentariamente se establezca, preferentemente por medio de recibo cargado a la cuenta o libreta bancaria que las personas usuarias o sus familias y/o representantes legales indiquen.

Si, por cualquier motivo, la persona usuaria causa baja sin previa comunicación, el importe de la cuota del mes en curso será cobrado en su cuantía completa, de acuerdo con lo previsto en el apartado anterior.

El importe de estas cuotas no comprende los costes de los gastos ordinarios de las personas usuarias, tales como la compra de la ropa de vestir que necesiten, los costes de participación en actividades de ocio, lúdicas, recreativas, salidas culturales o los derivados de cualquier otra actividad extraordinaria que el centro o servicio pueda organizar y que se consideren adecuadas para la mejor atención de la persona usuaria.

#### **Servicios Residenciales y Servicios de Centro de Día (convenidos con DFB)**

Las personas usuarias o sus familias y/o representantes legales abonarán, en concepto de participación en el coste de financiación de estos servicios, la cantidad que cada año se establezca de acuerdo con la regulación aprobada por la Diputación Foral de Bizkaia sobre precios públicos en centros de atención a personas con discapacidad propios, concertados, convenidos y contratados.

El importe de estas cuotas no comprende los costes de los gastos ordinarios de las personas usuarias, tales como la compra de la ropa de vestir que necesiten, los costes de participación en actividades de ocio, lúdicas, recreativas, salidas culturales o los derivados de cualquier otra actividad extraordinaria que el centro o servicio pueda organizar y que se consideren adecuadas para la mejor atención de la persona usuaria.

Existen dos modalidades de servicio con respecto a las que no rige la regulación aprobada por la Diputación Foral de Bizkaia sobre precios públicos en centros de atención a personas con discapacidad propios, concertados, convenidos y contratados, sino que se regulan por Gorabide: el servicio residencial de apoyo a la vida independiente y el servicio de respiro familiar en régimen de centro de día en fin de semana. No obstante, la regulación interna que realiza Gorabide de las cuotas para esta modalidad tiene en cuenta los criterios de la regulación de precios públicos de la Diputación Foral de Bizkaia.

## **11.2. Protocolo para regular las reducciones y exenciones de cuotas potestad de Gorabide**

Según acuerdo tomado en Junta Directiva en la sesión ordinaria del 19 de septiembre de 2018 las reducciones y exenciones de cuotas se regulan de la siguiente forma:

### **11.2.1. Ámbito de aplicación**

Este protocolo es aplicable a todos los Programas y Servicios en los que la potestad de decidir la adjudicación de la plaza y el importe y el cobro de la cuota son exclusivos de Gorabide.

### **11.2.2. PERSONAS Y SERVICIOS IMPLICADOS**

- Personas con discapacidad intelectual y sus familiares o tutores y tutoras legales.
  - Quedan excluidas del acceso a reducciones y exenciones de cuotas las personas con discapacidad intelectual tuteladas o curateladas por Entidades Tutelares.
- Servicio BBK SAIOA GORABIDE.
- Programas y Servicios incluidos en el “Ámbito de aplicación”.

### **11.2.3. DESARROLLO OPERATIVO**

- Cada año, las personas con discapacidad intelectual y/o sus familiares o tutores y tutoras legales que lo demanden tienen que realizar su solicitud de valoración de ayuda económica.
  - En todos los casos tienen que formalizar y firmar el documento confeccionado a tal efecto: “SOLICITUD DE VALORACION PARA EL PAGO DE CUOTAS DE SERVICIOS”.
- La Trabajadora Social del Servicio BBK SAIOA GORABIDE, adjuntando la solicitud firmada por la familia, deberá realizar un Informe que justifique la propuesta de reducción o exención de cuota. Para ello, se usa el documento “INFORME VALORACIÓN AYUDA ECONÓMICA”.

- Siempre habrá de abonarse una cantidad mínima. Esa cantidad mínima será el equivalente al importe de cada año de la cuota de persona socia activa. Y se ofrecerá a las personas con discapacidad intelectual y/o sus familiares o tutores y tutoras que esa cantidad la destinen a hacerse personas socias de nuestra Asociación con las ventajas que eso conlleva.
  - Compartir y acordar con cada persona con discapacidad intelectual y sus familiares o tutores y tutoras legales la necesidad de incrementar su participación económica, ofreciendo la posibilidad del pago a plazos.
  - Las reducciones de cuota tienen la validez de un año cuando el Programa a usar es anual o la duración del programa cuando la duración es limitada (Verano...).
- Sólo en casos excepcionales existirá la posibilidad de no abonar ninguna cantidad al año. Con el Informe realizado por la Trabajadora Social, la Dirección del Servicio a utilizar y el Director de la UAIF valorarán de manera conjunta el caso, tomarán la decisión correspondiente y la comunicarán a la Trabajadora Social para hacérsela llegar a la familia solicitante. Cuando sean programas del Servicio BBK SAIOA GORABIDE, la valoración la harán la Directora del Servicio de Tiempo Libre y el Director de la UAIF.
- Las exenciones excepcionales de cuota tienen la validez de un año cuando el Programa a usar es anual o la duración del programa cuando la duración es limitada (Verano...).



## XII. Aspectos normativos de especial relevancia

- Gorabide cuenta con los sistemas de gestión requeridos en cumplimiento de REGLAMENTO (UE) 2016/ 679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Gorabide cuenta con una Política de cumplimiento acorde a lo regulado en el apartado 5 del artículo 31 bis del Código Penal que se concreta en el modelo de organización y gestión de prevención o reducción la comisión de delitos a los que está expuesta la persona jurídica



### XIII. Pautas para la revisión y actualización de este reglamento

Este reglamento tipo, de carácter general, se remite a la normativa aplicable y a la normativa interna de la asociación, con la finalidad de facilitar su adaptación automática a los posibles cambios que en esta normativa de referencia se pudieran producir.

En este sentido, la actualización de cualquiera de estos documentos internos que forman parte y se incluyen en este reglamento, supone una actualización automática de su contenido en el mismo.

Sin perjuicio de las revisiones del texto que la Dirección de Gorabide considere necesarias, se procederá a su revisión de forma vinculada a los ciclos de planificación estratégica que desarrolle la asociación.



## Anexo 1: Fuentes de referencia

### Referencias normativas:

- Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Ley 12/2008 de Servicios Sociales de la CAPV.
- Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi.

### Documentación interna de Gorabide:

- Misión, Visión y Valores de Gorabide.
- Estatutos de Gorabide.
- Modelo de convenio de colaboración entre DFB y Gorabide.
- Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de Gorabide.
- Carta de derechos y deberes de profesionales de Gorabide y procedimiento de quejas y sugerencias.
- Proceso de presentación, tramitación y resolución de quejas y sugerencias.
- Estatuto interno del voluntariado de Gorabide.
- Derechos y deberes de las personas voluntarias de Gorabide.
- Convenio colectivo de Gorabide.
- Reglamento del Comité de Ética de Gorabide.
- Desarrollo de la estructura organizativa.

### Otras referencias:

- Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad. Vigente.

ANEXO 2. CONDICIONES DE PROGRAMAS DE OCIO DEL STL (PROGRAMAS DE VERANO) El presente documento determina las condiciones de participación en los programas de ocio del Servicio de Tiempo Libre de Gorabide (STL). En concreto, de los PROGRAMAS DE VERANO que se realizarán EN EL VERANO DEL 2020.

D. /D<sup>a</sup>. ..... como persona responsable/familiar/guardadora legal o de hecho de..... comprende y acepta las siguientes condiciones del programa.

### **FUNCIONAMIENTO**

1. El programa se realiza a través de la colaboración de un personal íntegramente compuesto por personas voluntarias regulado por la Ley 17/1998, del voluntariado y cuya continuidad está sujeta a circunstancias personales.
2. El STL de Gorabide procurará que las actividades de ocio organizadas en los grupos sean variadas y acordes a las edades, gustos e intereses de las personas usuarias. Algunas de estas actividades pueden conllevar ciertos riesgos inherentes a la propia actividad: rutas a caballo, rutas en bicicleta, parques acuáticos y de atracciones, etc. A efectos de mejorar la gestión de este tipo de actividades, la persona responsable/familiar/guardadora legal o de hecho, identificará y comunicará a Gorabide mediante el presente formulario, aquellas actividades de esta índole en las cuales su familiar o persona tutelada/guardada no pueda o quiera participar.

Mi familiar o persona tutelada/guardada no puede o no quiere participar en la/s actividad/es de:.....

El STL informará de dichas actividades con antelación suficiente siempre que sea posible remitiéndose a lo establecido por la empresa contratista de la actividad en cuanto a la identificación de riesgos específicos de la misma.

3. Programas con pernoctación: En dichos programas, el alojamiento de las personas usuarias será en habitación individual.  
En caso de aparición de síntomas compatibles con COVID19, el programa con pernoctación se suspenderá para todas las personas participantes. En el caso de programas sin pernoctación, si aparecieran síntomas compatibles con COVID19, la persona que presente dichos síntomas no podrá participar.
4. La prestación de apoyos en aseo y vestido se realiza, de manera general, por personas voluntarias del mismo sexo. Pueden darse excepciones cuando no haya suficientes personas voluntarias para cuadrar esos apoyos. La persona responsable/familiar/tutora/curadora/guardadora de hecho que considere esta excepción como problemática, deberá comunicarlo al STL.



5. La persona responsable/familiar/guardadora legal o de hecho, proporcionará al STL uno o varios teléfonos de contacto con disponibilidad permanente durante el tiempo de participación de la persona usuaria en el programa, ante posibles incidencias en las que sea necesaria su autorización o intervención.
6. Las decisiones referidas a la admisión y suspensión temporal o permanente de la participación de la persona usuaria son una atribución del Servicio de Tiempo Libre y se aplicará en base a los criterios de integridad, seguridad o atendibilidad hacia la propia persona usuaria o hacia terceras personas.

### ÁMBITO DE SALUD

7. La persona responsable/familiar/guardadora legal o de hecho proporcionará al STL de Gorabide datos de salud de la persona usuaria, con la claridad suficiente y en los casos en los que fuera necesario, con informes de profesionales del ámbito sanitario. Los cambios de salud y/o conducta fuera de lo habitual, también deben ser comunicados al STL de Gorabide.
8. Mediante la firma del presente documento, la persona responsable/familiar/ guardadora legal o de hecho, presta su consentimiento para que, en caso de urgencia, le sea prestada la asistencia médica oportuna a instancias de profesionales del ámbito sanitario.
9. El STL de Gorabide puede solicitar autorizaciones específicas en casos de enfermedades o cuidados de la salud especiales que requieren una administración determinada. (diabetes, enfermedades concretas, alergias, inyectables, aparatos respiratorios, epilepsias importantes, problemas cardiacos, caídas recurrentes...).
10. La prestación de atención sanitaria se ejercerá desde los servicios sanitarios del lugar en el que se esté desarrollando el programa. Esta labor no podrá recaer en las personas voluntarias, por estar fuera de sus competencias.
11. En caso de hospitalización, el STL de Gorabide acompañará a la PCDID durante el tiempo indispensable hasta una persona allegada, que se haga cargo de la situación.
12. Sobre las cuestiones de salud acaecidas durante el programa, el STL de Gorabide informará a la persona o las personas autorizadas por quien firma el presente documento, adjuntándose los informes médicos y partes correspondientes, así como las acciones llevadas a cabo desde el servicio a través de la ficha de salud. Autorizo a recibir información por parte del STL de Gorabide sobre cuestiones de salud acaecidas durante el programa a.....



13. En último término, cuando ocurran incidentes que requieran cuidados de salud sobrevenidos, será el STL quien valore la posibilidad de ofrecerlos en el marco del programa y, por lo tanto, la viabilidad de que la persona siga participando.

13. Bis. En relación con la crisis sanitaria mundial relativa al virus Covid-19 (coronavirus), GORABIDE dispone de un Plan de Contingencia para Programas de Ocio y Tiempo Libre específicamente diseñado para minimizar los riesgos derivados de la pandemia, Plan que se encuentra a disposición de los usuarios y sus personas responsables, sin perjuicio de lo cual D. /D<sup>a</sup>.  
 ..... como persona responsable/familiar/ guardadora legal o de hecho de..... comprende y acepta que la situación implica una serie de riesgos desconocidos incluso para los organismos públicos sanitarios, de modo que no es posible garantizar una ausencia absoluta de riesgos, liberando a GORABIDE de toda responsabilidad al respecto .

#### PROTECCION DE DATOS

14. De conformidad con lo establecido en Reglamento (UE) 2016/ 679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, se le informa de que los datos recogidos en el presente formulario serán objeto del tratamiento conforme a la categoría de tratamiento denominada “Personas usuarias de Gorabide” cuyo responsable es Gorabide. Los fines del tratamiento son: Gestión Integral de las personas usuarias de Gorabide en sus diferentes ámbitos, así como en aquellos otros que resulten necesarios para el desenvolvimiento la persona usuaria en el entorno social, así como la vigilancia de su salud (suministrándole medicamentos, pañales, prótesis, sillas...) y proporcionándole ocupación y ocio. Prestar el servicio de orientación, información y apoyo a la gestión ante instituciones que faciliten alternativas y soluciones a las personas con discapacidad y sus familias. Organizar sesiones de formación y autoayuda con las familias de las personas usuarias de Gorabide. Prevención o para el diagnóstico médicos, prestación de asistencia sanitaria o tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios. Tramitación de las quejas y sugerencias presentadas por las personas usuarias, familias o representantes legales. Finalidad estadística y de elaboración de estudios. Utilización de la imagen y sonido en los centros y servicios de Gorabide, con la finalidad de proporcionar una correcta atención a las personas usuarias.

El tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato de prestación de servicios a la persona usuaria en el que la persona interesada es parte o para la aplica-

ción a petición de este de medidas precontractuales. Con carácter general, los datos se conservarán durante la vigencia de la relación negocial o pre-negocial y mientras que las partes mantengan el interés en la relación.

La persona interesada tiene derecho de acceso, rectificación, supresión de sus datos, limitación, portabilidad y oposición a su tratamiento enviando un escrito a la dirección del responsable de tratamiento en la dirección indicada al pie o a [lopd@gorabide.com](mailto:lopd@gorabide.com). Puede ampliar información accediendo a <https://gorabide.com/conoce/transparencia/RAT> o poniéndose en contacto con [lopd@gorabide.com](mailto:lopd@gorabide.com). En el caso de no ver atendida su solicitud, puede poner la correspondiente reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos o acudir a nuestro DPO (Delegado de Protección de Datos) en la dirección [DPO@gorabide.com](mailto:DPO@gorabide.com).

#### CUESTIONES GENERALES

- 15. El STL no se hará cargo de regresos voluntarios.
- 16. Se dispone de un seguro de accidentes.

Conformidad y firma de la persona usuaria	Conformidad y firma de la persona responsable/familiar/ guardadora legal o de hecho
---	---

### ANEXO 3. CONDICIONES DE PROGRAMAS DE OCIO DEL STL (PROGRAMAS DE INVIERNO)

El presente documento determina las condiciones de participación en los programas de ocio del Servicio de Tiempo Libre de Gorabide (STL). En concreto, de los **PROGRAMAS DE INVIERNO** que se realizarán a partir de **SEPTIEMBRE DE 2020..**

D. /D<sup>a</sup>. ..... como persona responsable/familiar/guardadora legal o de hecho de..... comprende y acepta las siguientes condiciones del programa.

#### FUNCIONAMIENTO

1. El programa se realiza a través de la colaboración de un **personal íntegramente compuesto por personas voluntarias** regulado por la Ley 17/1998, del voluntariado y cuya continuidad está sujeta a circunstancias personales.
2. El STL de Gorabide procurará que las actividades de ocio organizadas en los grupos sean variadas y acordes a las edades, gustos e intereses de las personas usuarias. Algunas de estas actividades pueden conllevar ciertos riesgos inherentes a la propia actividad: rutas a caballo, rutas en bicicleta, parques acuáticos y de atracciones, etc. A efectos de mejorar la gestión de este tipo de actividades, la persona responsable/familiar/guardadora legal o de hecho, identificará y comunicará a Gorabide mediante el presente formulario, aquellas actividades de esta índole en las cuales su familiar o persona tutelada/guardada no pueda o quiera participar.

Mi familiar o persona tutelada/guardada no puede o no quiere participar en la/s actividad/es de:.....

El STL informará de dichas actividades con antelación suficiente siempre que sea posible remitiéndose a lo establecido por la empresa contratista de la actividad en cuanto a la identificación de riesgos específicos de la misma.

3. **Programas con pernoctación:** En dichos programas, **el alojamiento de las personas usuarias será en habitación individual.** En caso de aparición de síntomas compatibles con COVID19, el programa con pernoctación se suspenderá para todas las personas participantes. En el caso de programas sin pernoctación, si aparecieran síntomas compatibles con COVID19, la persona que presente dichos síntomas no podrá participar.
4. La prestación de apoyos en aseo y vestido se realiza, de manera general, por personas voluntarias del mismo sexo. Pueden darse excepciones cuando no haya suficientes personas voluntarias para cuadrar esos apoyos. La persona responsa-

ble/familiar/tutora/curadora/guardadora de hecho que considere esta excepción como problemática, deberá comunicarlo al STL.

5. La persona responsable/familiar/guardadora legal o de hecho, proporcionará al STL uno o varios teléfonos de contacto con disponibilidad permanente durante el tiempo de participación de la persona usuaria en el programa, ante posibles incidencias en las que sea necesaria su autorización o intervención.
6. Las decisiones referidas a la admisión y suspensión temporal o permanente de la participación de la persona usuaria son una atribución del Servicio de Tiempo Libre y se aplicará en base a los criterios de integridad, seguridad o atendibilidad hacia la propia persona usuaria o hacia terceras personas.

### ÁMBITO DE SALUD

7. La persona responsable/familiar/guardadora legal o de hecho proporcionará al STL de Gorabide datos de salud de la persona usuaria, con la claridad suficiente y en los casos en los que fuera necesario, con informes de profesionales del ámbito sanitario. Los cambios de salud y/o conducta fuera de lo habitual, también deben ser comunicados al STL de Gorabide.
8. Mediante la firma del presente documento, la persona responsable/familiar/ guardadora legal o de hecho, presta su consentimiento para que, en caso de urgencia, le sea prestada la asistencia médica oportuna a instancias de profesionales del ámbito sanitario.
9. El STL de Gorabide puede solicitar autorizaciones específicas en casos de enfermedades o cuidados de la salud especiales que requieren una administración determinada. (diabetes, enfermedades concretas, alergias, inyectables, aparatos respiratorios, epilepsias importantes, problemas cardiacos, caídas recurrentes...).
10. La prestación de atención sanitaria se ejercerá desde los servicios sanitarios del lugar en el que se esté desarrollando el programa. Esta labor no podrá recaer en las personas voluntarias, por estar fuera de sus competencias.
11. En caso de hospitalización, el STL de Gorabide acompañará a la PCIDID durante el tiempo indispensable hasta una persona allegada, que se haga cargo de la situación.
12. Sobre las cuestiones de salud acaecidas durante el programa, el STL de Gorabide informará a la persona o las personas autorizadas por quien firma el presente documento, adjuntándose los informes médicos y partes correspondientes, así como las acciones llevadas a cabo desde el servicio a través de la ficha de salud. Autorizo a recibir información por parte del STL de Gorabide sobre cuestiones de salud acaecidas durante el programa a.....

13. En último término, cuando ocurran incidentes que requieran cuidados de salud sobrevenidos, será el STL quien valore la posibilidad de ofrecerlos en el marco del programa y, por lo tanto, la viabilidad de que la persona siga participando.

13. Bis. **En relación con la crisis sanitaria mundial relativa al virus Covid-19 (coronavirus), GORABIDE dispone de un Plan de Contingencia para Programas de Ocio y Tiempo Libre** específicamente diseñado para minimizar los riesgos derivados de la pandemia, Plan que se encuentra a disposición de los usuarios y sus personas responsables, sin perjuicio de lo cual D. /D<sup>a</sup>.  
 ..... como persona responsable/familiar/ guardadora legal o de hecho de..... comprende y acepta que la situación implica una serie de riesgos desconocidos incluso para los organismos públicos sanitarios, de modo que no es posible garantizar una ausencia absoluta de riesgos, liberando a GORABIDE de toda responsabilidad al respecto .

#### PROTECCION DE DATOS

14. De conformidad con lo establecido en Reglamento (UE) 2016/ 679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, se le informa de que los datos recogidos en el presente formulario serán objeto del tratamiento conforme a la categoría de tratamiento denominada “Personas usuarias de Gorabide” cuyo responsable es Gorabide. Los fines del tratamiento son: Gestión Integral de las personas usuarias de Gorabide en sus diferentes ámbitos, así como en aquellos otros que resulten necesarios para el desenvolvimiento la persona usuaria en el entorno social, así como la vigilancia de su salud (suministrándole medicamentos, pañales, prótesis, sillas...) y proporcionándole ocupación y ocio. Prestar el servicio de orientación, información y apoyo a la gestión ante instituciones que faciliten alternativas y soluciones a las personas con discapacidad y sus familias. Organizar sesiones de formación y autoayuda con las familias de las personas usuarias de Gorabide. Prevención o para el diagnóstico médicos, prestación de asistencia sanitaria o tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios. Tramitación de las quejas y sugerencias presentadas por las personas usuarias, familias o representantes legales. Finalidad estadística y de elaboración de estudios. Utilización de la imagen y sonido en los centros y servicios de Gorabide, con la finalidad de proporcionar una correcta atención a las personas usuarias.

El tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato de prestación de servicios a la persona usuaria en el que la persona interesada es parte o para la aplica-

ción a petición de este de medidas precontractuales. Con carácter general, los datos se conservarán durante la vigencia de la relación negocial o pre-negocial y mientras que las partes mantengan el interés en la relación.

La persona interesada tiene derecho de acceso, rectificación, supresión de sus datos, limitación, portabilidad y oposición a su tratamiento enviando un escrito a la dirección del responsable de tratamiento en la dirección indicada al pie o a [lopd@gorabide.com](mailto:lopd@gorabide.com). Puede ampliar información accediendo a <https://gorabide.com/conoce/transparencia/RAT> o poniéndose en contacto con [lopd@gorabide.com](mailto:lopd@gorabide.com). En el caso de no ver atendida su solicitud, puede poner la correspondiente reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos o acudir a nuestro DPO (Delegado de Protección de Datos) en la dirección [DPO@gorabide.com](mailto:DPO@gorabide.com).

#### CUESTIONES GENERALES

- 15. El STL no se hará cargo de regresos voluntarios.
- 16. Se dispone de un seguro de accidentes.

<p>Conformidad y firma de la persona usuaria</p>	<p>Conformidad y firma de la persona responsable/familiar/ guardadora legal o de hecho</p>
--	--