

---

## **REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO Y NORMAS DE CONVIVENCIA**

---

# **ASPRONA LEÓN**

---



**Plena  
inclusión**  
Castilla y León

---

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA  
PRESTACIÓN DE CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN  
EN SUS MODALIDADES DE CENTROS  
RESIDENCIALES, VIVIENDAS Y CENTROS DE DÍA  
GESTIONADOS POR ASPRONA LEÓN

---



## **INDICE**

### **PREÁMBULO**

### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Ámbito de aplicación
- Artículo 3. Domicilio
- Artículo 4. Definición del modelo y compromiso del centro
- Artículo 5. Objetivos generales del centro

### **CAPÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN**

- Artículo 6. Agentes implicados en el funcionamiento del centro
- Artículo 7. Órganos de gestión y coordinación
- Artículo 8. Cauces de participación
- Artículo 9. Consejo de Centro
- Artículo 10. Consejo Técnico
- Artículo 11. Servicios, Actividades y Procesos
- Artículo 12. Sistema de Calidad, Protocolos de actuación y Planes de emergencia y evacuación
- Artículo 13. Sistema de Información Electrónica de Proveedores de Servicios Sociales (REPRISS)

### **CAPÍTULO III. CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA: ADMISIÓN Y BAJAS**

- Artículo 14. Persona usuaria
- Artículo 15. Admisión
- Artículo 16. Pérdida de la condición de persona usuaria

### **CAPÍTULO IV. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

- Artículo 17. Derechos de las personas usuarias
- Artículo 18. Derechos y Deberes de familiares y/o personas que ejerzan medidas judiciales de apoyo.
- Artículo 19. Derechos y deberes del personal profesional

### **CAPÍTULO V. CONVIVENCIA Y NORMAS DE FUNCIONAMIENTO**

- Artículo 20. Principios generales de convivencia
- Artículo 21. Normas generales de convivencia y organización interna
- Artículo 22. Higiene personal y prevención sanitaria.
- Artículo 23. Normas sobre el uso de las instalaciones.
- Artículo 24. Normas en relación con la alimentación y uso del comedor.
- Artículo 25. Normas en relación con el Servicio Sanitario y gestión de la atención de salud
- Artículo 26. Normas en relación con la confidencialidad, intimidad personal y protección de datos

### **CAPÍTULO VI. HORARIOS Y RÉGIMEN DE VISITAS**

- Artículo 27. Horario y Calendario.
- Artículo 28. Ausencias de la persona usuaria, salidas autónomas y visitas.
- Artículo 29. Horario de comunicaciones telefónicas
- Artículo 30. Horario de comidas y descanso.
- Artículo 31. Horarios de los servicios especializados, complementarios y de soporte.

## CAPÍTULO VII. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

- Artículo 32. Principios generales
- Artículo 33. Tipificación de infracciones
- Artículo 34. Medidas correctivas y graduación.
- Artículo 35. Procedimiento correctivo
- Artículo 36. Medidas de apoyo y prevención

## CAPÍTULO VIII. PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN

- Artículo 37. Garantías de seguridad

## CAPÍTULO IX. MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLANES DE MEJORA

- Artículo 38. Principios del sistema de calidad
- Artículo 39. Estándares e indicadores de calidad
- Artículo 40. Control, evaluación y seguimiento
- Artículo 41. Planes de mejora

## DISPOSICIONES FINALES

- Primera. Aprobación y difusión
- Segunda. Adaptación y revisión
- Tercera. Régimen transitorio
- Cuarta. Clausula supletoria
- Quinta. Derogación

## ANEXOS

- ANEXO 0. RELACIÓN DE CENTROS BAJO LA GESTIÓN DE ASPRONA LEÓN OBJETO DEL REGLAMENTO.
- ANEXO 1. DOCUMENTACION EXISTENTE EN EL CENTRO:
  - 1.1. DOCUMENTACION DEL CENTRO DE CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN.
  - 1.2. DOCUMENTACION DE EXPEDIENTES INDIVIDUALES DE LAS PERSONAS USUARIAS.
- ANEXO 2. AUTORIZACIONES DEL CENTRO:
  - 2.1. ADMINISTRACIÓN DE MEDICACIÓN.
  - 2.2. ACTIVIDADES EN EL CENTRO.
  - 2.3. SALIDAS AUTÓNOMAS.
  - 2.4. VISITA DE FAMILIARES Y/O AMISTADES.
- ANEXO 3. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.
- ANEXO 4. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE IMÁGENES.
- ANEXO 5. RECIBÍ DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO.

## **PREÁMBULO**

El presente Reglamento de Régimen Interno y Normas de Convivencia del Centro ha sido aprobado por la Junta Directiva de ASPRONA-LEÓN y tiene como finalidad regular la organización, funcionamiento, derechos y deberes de todas las personas vinculadas al centro, así como establecer el modelo de gestión de la calidad, los estándares e indicadores de seguimiento, los planes de mejora y el sistema de participación interna.

La Asociación Protectora de Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo, ASPRONA-LEÓN, en calidad de entidad sin ánimo de lucro titular de distintos servicios de Atención Especializada, y entre otros los Centros respecto de los que ahora se redacta el presente Reglamento, tiene como misión contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria. Para su cumplimiento, la Asociación se empeña en proveer y gestionar apoyos individualizados y de calidad, disponiendo de todos los recursos precisos con criterios de eficiencia, transparencia y mejora continua.

NUESTRO MODELO DE ATENCIÓN se basa en la mejora de la Calidad de Vida, la Inclusión y el Desarrollo Personal a través del apoyo al Proyecto de Vida de cada persona.

La atención y los apoyos, prestados por un equipo de profesionales con las mayores competencias, son orientados por la historia de vida (biografía personal), los objetivos, los sueños y las metas, que hacen de cada persona un ser único a través de su proyecto de vida. La atención y el Plan de apoyos que se prestan en los centros y servicios de ASPRONA- LEÓN se orientan por la historia de vida, los intereses, sueños y metas de cada persona, reconociendo su singularidad y sus capacidades.

La opinión, la participación y la elección son clave para el empoderamiento y la autodeterminación. Los apoyos, formales e informales, los servicios y los recursos de la Comunidad orientados por un Proyecto de Calidad de Vida.

Un enfoque centrado en los talentos y las capacidades, en lo que la persona es y ha sido, en cómo vive y quiere vivir, es la base para la elaboración de cada uno los Planes de Apoyo al Proyecto de Vida, documento guía y de seguimiento para la acción coordinada desde cada uno de los servicios y centros de ASPRONA-LEÓN.

El objeto de las actuaciones desarrolladas por ASPRONA-LEÓN se inspira en la inclusión y en la participación en la comunidad.

Este reglamento se inspira en los principios de la Ley 3/2024, de 12 de abril, reguladora del modelo de atención en los centros de carácter residencial y centros de día para cuidados de larga duración en Castilla y León, que establece un enfoque centrado en la persona, basado en la dignidad, la autodeterminación, la participación, la equidad, la inclusión social, el respeto a la voluntad, preferencias y derechos de cada persona y la calidad en la atención mediante apoyos personalizados.

El Centro, respecto del que se desarrolla el presente reglamento, se concibe como un espacio de apoyo, desarrollo personal y convivencia donde se promueven la autonomía, la inclusión y la mejora continua de la calidad de vida de cada persona usuaria, fomentando el respeto mutuo, la cooperación y la convivencia armoniosa entre esas personas, sus familias y los profesionales adscritos al Centro de cuidados de larga duración.

## **CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1.- Objeto.**

El objeto de este reglamento es regular la organización y el funcionamiento del Centro, desarrollar los derechos y deberes de las personas usuarias y de sus familias y/o figura de apoyo reconocida judicialmente, así como establecer las normas de convivencia y participación en la vida del Centro que garanticen un servicio inclusivo, ético y eficiente.

Asimismo, establece el marco de derechos, deberes, garantías y responsabilidades que afectan tanto a las personas usuarias como a sus entornos de apoyo y al conjunto de profesionales que intervienen en la prestación de servicios y apoyos.

El reglamento constituye un instrumento dinámico, abierto a revisión periódica, que podrá ser actualizado para adaptarse a las necesidades, expectativas y circunstancias de las personas usuarias, así como a posibles cambios normativos o de funcionamiento del Centro.

### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación.**

Este reglamento será de aplicación al ámbito de actuación de todos los Centros de cuidados de larga duración titularidad de ASPRONA-LEÓN y que son relacionados e identificados en el Anexo 0 del presente documento, sin perjuicio de aquellos otros centros o servicios que requieran del establecimiento de una regulación, así como aquellos prestados en las instalaciones de los centros como pudieran ser los servicios de promoción de la autonomía personal u otros.

Tendrá carácter obligatorio para la entidad titular, para las personas usuarias del servicio, sus familias, personas de referencia y/o figuras de apoyo reconocidas judicialmente, así como para los equipos profesionales, de coordinación y dirección que intervienen en la actividad del centro.

### **Artículo 3.- Domicilio.**

El domicilio del Centro, conforme lo registrado ante la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, se encuentra indicado en el Anexo 0 del presente documento.

Cualquier modificación del domicilio será comunicada con la debida antelación a las personas usuarias del servicio, sus familias, personas de referencia y/o figuras de apoyo reconocidas judicialmente, así como a los órganos competentes de la Administración Pública.

### **Artículo 4.- Definición del Modelo y Compromiso del Centro**

El Centro de servicios sociales para la prestación de cuidados de larga duración, en todas sus modalidades (centro de día multiservicio, centro de día multiactividad, centro ocupacional, centro de terapia ocupacional, Residencias, viviendas en sus distintas modalidades de intensidad de apoyo u otros), es un servicio flexible de apoyos naturales y profesionales dirigido a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y/o en situación de dependencia o a personas mayores, que requieren apoyos con el objetivo de mejorar su calidad de vida, promover su inclusión social y facilitar su desarrollo personal a través del apoyo a su proyecto de vida.

El modelo de atención se basa en los principios de:

- Calidad de vida como eje central de la atención.
- Enfoque centrado en los talentos y las capacidades de la persona, respetando su biografía, metas y decisiones.
- Autodeterminación, participación y empoderamiento en la planificación y toma de decisiones.
- Apoyos individualizados y flexibles, coordinados a través del Plan de Apoyos al Proyecto de Vida en cuanto documento guía y de seguimiento para la acción coordinada desde cada uno de los servicios y centros de ASPRONA-LEÓN a desarrollar por profesionales de referencia que acompañarán la planificación, seguimiento y revisión de los apoyos.
- Inclusión social y participación comunitaria como objetivo transversal.

Teniendo en cuenta este modelo, este centro garantiza una infraestructura adecuada, con espacios accesibles y equipamientos adaptados, y accesibilidad universal, y se compromete a mantener un entorno inclusivo y con la aplicación mínima y excepcional de sujeciones físicas y químicas con las garantías y condiciones previstas en la normativa vigente.

Para poder implementar este modelo el centro dispone de los instrumentos exigidos por la normativa vigente para la ordenación y programación de su funcionamiento: Plan General del Centro, Reglamento de Régimen Interno y Normas de Convivencia, Carta de Servicios y Plan específico de Contingencia. Estos instrumentos se mantienen actualizados y a disposición de personas usuarias, familias, profesionales y administración competente.

Asimismo, conforme al sistema de calidad certificado UNE-EN ISO 9001:2015 implantado en ASPRONA-LEÓN, el centro se compromete con la mejora continua, la transparencia, la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la ética profesional.

#### **Artículo 5.- Objetivos generales del Centro.**

Los objetivos generales que guían la organización, actuaciones y funcionamiento del Centro de acuerdo al modelo de atención integral centrada en la persona de ASPRONA-LEÓN son:

- Favorecer la mejora de la calidad de vida de cada persona usuaria.
- Promover la autonomía personal y la autodeterminación.
- Facilitar la inclusión social y la participación comunitaria.
- Ser un espacio de encuentro, desarrollo y convivencia, fomentando el respeto y la solidaridad.
- Prestar apoyos personalizados de manera individualizada.
- Brindar un entorno seguro, accesible y acogedor.
- Garantizar la protección, seguridad y bienestar físico y emocional de las personas usuarias.
- Promover la sensibilización social sobre la discapacidad y la diversidad.
- Asegurar una atención libre de sujeciones, salvo las estrictamente necesarias, conforme al plan de eliminación establecido.



## **CAPÍTULO II.- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN**

### **Artículo 6.- Agentes implicados en el funcionamiento del Centro.**

El funcionamiento del Centro se sustenta en la coordinación entre distintos agentes:

1. **PERSONAS USUARIAS:** Son aquellas personas que reciben los apoyos orientados a favorecer oportunidades para mejorar su calidad de vida y son los protagonistas de su proyecto vital.
2. **FAMILIAS y PERSONAS QUE ASUMAN ALGUNA MEDIDA DE APOYO RECONOCIDA JUDICIALMENTE:** Son las personas que tienen una relación de parentesco con las personas usuarias, así como aquellas que tengan asumida alguna medida de apoyo prevista en la normativa, y colaboran activamente en el proceso de atención y participación.
3. **PROFESIONALES del CENTRO:** Son aquellas personas que prestan apoyos técnicos, educativos y sociosanitarios orientados a la calidad de vida y autonomía.
4. **ENTIDAD TITULAR (ASPRONA-LEÓN):** es la persona jurídica que garantiza la gestión integral técnica, administrativa y económica del centro, conforme a los principios de transparencia y eficiencia.

Todos los agentes se comprometen a actuar desde el principio de corresponsabilidad, fomentando la participación, la cooperación y el respeto mutuo, en coherencia con la normativa vigente y el modelo de atención centrada en la persona.

### **Artículo 7.- Órganos de Gestión. Coordinación del Centro.**

Bajo la dependencia de la Junta Directiva de ASPRONA-LEÓN y del Equipo de Dirección, la coordinación del centro recae en la figura del Coordinador/a o Responsable de Centro, cuyas funciones son:

1. Representar al centro por ausencia o delegación del Director Gerente.
2. Aplicar las disposiciones reguladoras del funcionamiento del centro.
3. Organizar, coordinar y supervisar las actividades y servicios.
4. Fomentar la colaboración y participación de todos los agentes.
5. Coordinar la gestión de calidad, seguridad y cumplimiento normativo.
6. Promover la mejora continua y la participación activa de las personas usuarias.

En caso de ausencia del profesional responsable del centro, la dirección de la Entidad designará una persona que sustituya de manera temporal conforme a sus procedimientos internos.

### **Artículo 8.- Cauces de Participación.**

Las personas usuarias, familias y profesionales tienen derecho a participar activamente en la dinámica del centro, es decir, en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y el funcionamiento de los servicios del Centro. Tal participación se realizará conforme a los siguientes canales:

- Entrevistas con la persona Coordinadora o Responsable de Centro y/o con el equipo técnico del Centro.
- Consejo de Centro como órgano colegiado de participación y supervisión.
- Buzón de sugerencias y canal de quejas y felicitaciones.
- Encuestas de satisfacción y reuniones informativas.
- Participación en planes de mejora y procesos de calidad.
- Comunicación digital o presencial con la dirección o con ASPRONA-LEÓN mediante el correo consultas@asprona-leon.es
- La presentación de reclamaciones, denuncias o quejas, ante la Dirección de la Entidad o ante la Gerencia Territorial de Servicios Sociales.

### **Artículo 9.- Consejo de Centro.**

El Consejo de Centro es el órgano colegiado interno de participación, asesoramiento y control del funcionamiento general del centro. Su finalidad es fomentar la participación activa de las personas usuarias, familiares y profesionales, velar por el cumplimiento del reglamento y colaborar en la mejora continua de la calidad.

El Consejo de Centro estará compuesto por:

- La persona Coordinadora o Responsable de Centro, que ejercerá funciones de secretario/a.
- Un/a representante de las personas usuarias designado por el centro atendiendo las circunstancias de cada caso.
- Un/a profesional del centro, al menos, en aquellos casos en los que se cuente con treinta o más personas usuarias, designado en cada reunión por la persona Coordinadora o Responsable de Centro de entre aquellos asignados a su servicio y considere como persona más idónea por los asuntos a tratar, así como por su conocimiento del Centro y las personas usuarias.
- Un/a representante de familiares y/o allegados de referencia de las personas usuarias asumido, de conformidad con los Estatutos de la Entidad, por uno de los miembros de la Junta Directiva de ASPRONA-LEÓN.
- Un/a representante del Equipo de Dirección de la Entidad, que ejercerá la presidencia.
- En el caso de la Red de Viviendas de Asprona León, se constituye un único consejo de centro (en este caso de la red) para todas las viviendas de la Entidad, coordinado por el profesional responsable de la Red de viviendas y con el mismo funcionamiento que el resto de consejos de Centros.

Esta composición procurará la paridad de género y la representación efectiva de las personas con discapacidad.

Son funciones del Consejo de Centro:

1. Conocer, debatir y formular propuestas sobre el funcionamiento general del centro.
2. Canalizar las sugerencias y reclamaciones que planteen las personas usuarias o sus familias.
3. Promover la convivencia, la accesibilidad y la igualdad de oportunidades.

4. Fomentar la participación de las personas usuarias en las actividades del centro y en su entorno comunitario.
5. Colaborar en campañas de sensibilización, jornadas o actividades inclusivas.
6. Ser consultado previamente ante cambios que puedan impactar en el funcionamiento del centro y, especialmente, antes de cualquier modificación del Reglamento de Régimen Interno, en especial en lo referente a información de la situación del centro ante alarma sanitaria, o de medidas que afecten a visitas, salidas y actividades del centro y en la comunidad.

#### Funcionamiento:

1. El Consejo se reunirá al menos una vez al año, así como siempre que lo solicite la persona coordinadora o responsable del Centro y/o la dirección de la Entidad por cualquier medio que permita su constancia.
2. Las convocatorias se realizarán con un mínimo de 7 días de antelación, incluyendo orden del día y facilitando la documentación necesaria para poder tratar los puntos del orden del día.
3. La asistencia al Consejo podrá realizarse bien acudiendo al lugar en que vaya a celebrarse la reunión, bien mediante videoconferencia u otros medios tecnológicos que permitan la asistencia e identidad de las personas participantes, teniendo a todos ellos como asistentes a una única reunión que se entenderá celebrada donde radique el lugar principal.
4. Se levantará acta de cada sesión por la persona Coordinadora o Responsable del Centro, que quedará archivada y disponible para consulta.
5. Las decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate, decidirá el voto de la presidencia.
6. Los acuerdos del Consejo tendrán carácter consultivo y orientativo, sin perjuicio de las competencias de la entidad titular.

#### **Artículo 10.- Consejo Técnico del Centro.**

El Consejo Técnico se integra en el centro como un órgano colegiado, técnico y consultivo, cuya función principal es asesorar, coordinar y supervisar la calidad de la atención en el centro. No es un órgano de dirección ni ejecutivo, pero sí desempeña un papel fundamental en la mejora continua de los servicios.

Está coordinado por la persona responsable del centro e integrado por profesionales del equipo técnico (psicología, trabajo social, fisioterapia, terapia ocupacional, etc.), en función del perfil de las personas usuarias y los asuntos a tratar. Podrán incorporarse otras figuras que aporten valor, como representantes del personal de atención directa.

En el caso de la Red de Viviendas de Asprona León, se constituye un único consejo técnico de la red para todas las viviendas de la Entidad, coordinado por el profesional responsable de la Red de viviendas.

El Consejo Técnico se reunirá al menos una vez al trimestre en sesión ordinaria, y podrá ser convocado de forma extraordinaria por la dirección o a solicitud de alguno de sus miembros, ante situaciones relevantes.

Funciones principales del Consejo Técnico de Centro:

- Garantizar el modelo de atención centrada en la persona.
- Coordinar, hacer seguimiento y revisar los Proyectos de Vida y planes de apoyo individualizados.
- Evaluar de forma periódica la calidad de los servicios.
- Fomentar la coordinación interdisciplinar y la comunicación interna.
- Proponer acciones de mejora continua.
- Analizar situaciones complejas, incidencias o riesgos.
- Asegurar el cumplimiento de los protocolos del centro.
- Emitir informes técnicos y memorias conforme a la normativa vigente.

#### **Artículo 11.- Servicios, Actividades y Procesos.**

De acuerdo con la naturaleza del Centro para la atención de larga duración, se prestarán los siguientes servicios:

##### **1. SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA.**

En el caso de Centros de Atención Diurna, se prestará un servicio de atención integral y continuada durante la jornada diurna a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, o en situación de dependencia, orientada a su autonomía, bienestar y participación.

**OBJETIVO:** facilitar a las personas usuarias una atención integral, mediante programas establecidos en el centro y dirigidos a la realización de actividades significativas, así como a cumplir los objetivos individuales reflejados en los planes de apoyo al proyecto de vida de las personas usuarias.

Dichos programas abarcan los siguientes ámbitos:

- a) **Ámbito personal:** potenciación de la autonomía personal, autoestima y equilibrio emocional, que facilite la mejora de la calidad de vida.
- b) **Ámbito social:** formación en habilidades, hábitos y destrezas para la convivencia social, así como la orientación en la utilización de los recursos comunitarios necesarios para el desarrollo y relación social.
- c) **Ámbito ocupacional:** permitir a la persona usuaria desarrollar y mantener habilidades, hábitos y destrezas laborales aplicables a cualquier entorno.

**ACTIVIDADES:** Las actividades que se realizan en los Centros de día se agrupan en torno a dos ejes conforme los objetivos anteriores:

- a) **De desarrollo personal y social:** conjunto de actividades/centros de interés que las personas eligen o son propuestos y en las que participan activamente.
- b) **De terapia ocupacional:** conjunto de actividades prelaborales realizadas de manera apoyada en una organización que reproduzca en la medida posible un esquema laboral, reduciendo

la finalidad productiva de dicho esquema a la necesaria para el desarrollo personal y capacitación de las personas usuarias.

Comprenden fundamentalmente las siguientes actuaciones:

- Promoción de la autonomía personal.
- Promoción y mantenimiento de la independencia de las personas usuarias, garantizando a éstas la cobertura de las necesidades relacionadas con las actividades básicas de la vida diaria, facilitando la realización de las mismas.
- Participación en la Comunidad.
- Facilitación de la permanencia de las personas dependientes en su entorno habitual.
- Colaboración en el mantenimiento o mejora del nivel de salud de las personas usuarias.
- Apoyo social y asistencial a las familias que colaboran a mantener en su medio a las personas dependientes.
- Asesoramiento a las familias en la adquisición de las habilidades necesarias para la realización de las tareas de cuidado.
- Desarrollo de las habilidades ocupacionales, habilitadoras y sociales que faciliten su inclusión social.

## **2. SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL O VIVIENDA.**

En el caso de Centros de Atención Residencial o de Vivienda, se prestará un servicio de atención residencial o en vivienda para personas con discapacidad intelectual, del desarrollo o en situación de dependencia.

**OBJETIVO:** garantizar la calidad de vida y la atención integral, continuada y adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad física, intelectual o causada por enfermedad mental, promoviendo su autonomía y potenciando sus capacidades según el rol social de su ciclo evolutivo, en un entorno normalizado y accesible.

Las diferentes modalidades de atención que se ofertan a nuestros clientes, recogidas en la cartera de servicios de la Entidad, son las siguientes:

- a) Residencia/Vivienda Permanente. Con cobertura de 365 días al año.
- b) Residencia/Vivienda Alternativa. Con cobertura de 182 o 272 días al año.
- c) Residencia/Vivienda Supervisada. Con cobertura a demanda.
- d) Residencia/Vivienda temporal o Servicio de Respiro. Con cobertura en función a las necesidades de la persona usuaria.

Este Servicio de residencia o vivienda comprende:

1. Servicios específicos y complementarios (alimentación y alojamiento, actividades de convivencia, cooperación y autoayuda, actuaciones para garantizar la vida privada, mantenimiento de ropa, limpieza).
2. Atención a las necesidades cotidianas de manera que se fomente la autonomía personal, mediante el apoyo en las actividades de la vida diaria, tanto en las básicas como en las

instrumentales, el consejo sobre pautas de autocuidado y control del entorno, y el acompañamiento.

3. Apoyo para la elaboración del proyecto de vida, y para su desarrollo tanto mediante actividades individuales como a través de la participación en actividades grupales y en la vida comunitaria.
4. Promoción y mantenimiento de la independencia de las personas usuarias.
5. Valoración continuada de las necesidades y participación en la elaboración del plan de apoyos.
6. Promoción de la autonomía personal en función de las necesidades personales mediante actuaciones de habilitación y terapia ocupacional, estimulación cognitiva, promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional, habilitación psicosocial para personas con enfermedad mental o discapacidad intelectual.
7. Detección de posibles barreras a la autonomía y riesgos de accidente en el entorno habitual, y provisión de los productos de apoyo que necesita para cada persona.
8. Atención personalizada y acompañamiento durante la estancia de la persona usuaria en el Centro (seguridad integral de la persona usuaria, utilización de recursos del entorno) a través de profesionales de referencia para los cuidados y actividades de la vida diaria.
9. Información y orientación tanto a la persona atendida en el centro como a su familia a través del Servicio de trabajo social (información y asesoramiento, apoyo en la realización de gestiones, atención e información a la familia, actividades de ocio y tiempo libre).
10. Apoyo psicosocial en el seguimiento e intervención ante problemas emocionales, favoreciendo el bienestar psíquico.
11. Seguimiento sanitario (seguimiento del diagnóstico y del tratamiento de los problemas de salud).

### **3. PROCESOS:**

**PROGRAMACIÓN DE CADA PERSONA ATENDIDA:** Cada persona dispone de una Historia de Vida (HV) situando a la persona como protagonista de su trayectoria vital, un Proyecto de Vida (PV) que refleje expectativas, metas y deseos de la persona, y un Plan de Apoyo al Proyecto de Vida (PAPV) que orienta y describe la forma de apoyar a la persona en todos sus entornos.

De manera transversal a todos los Servicios, cada persona usuaria de los Centros cuenta con un expediente individual en el que se recogen las programaciones trabajadas en equipo para la orientación, fomento y evaluación de sus progresos, integrados todos ellos tanto en su Proyecto de vida como en su plan de apoyos al mismo. El Gestor de caso junto con el Equipo Técnico y el personal de referencia o de atención directa, así como aquellos que se consideren necesarios para ello por el Gestor de caso, serán los encargados de este seguimiento. Los documentos con la Historia de vida, el Proyecto de Vida y el Plan de Apoyo al Proyecto de Vida quedarán registrados y archivados, junto con otros documentos que se consideren necesarios, en el expediente individual que deberá ser revisado y actualizado de forma al menos anualmente, y se conservarán mientras continúe la prestación de servicios, y los 5 años posteriores a su finalización.

El desarrollo de los programas y/o intervenciones se propondrán en base a las necesidades, intereses y metas individuales de las personas que asisten al centro, la finalidad de éste y sus objetivos; estando enmarcados en alguno de los siguientes servicios:

- Autonomía Funcional.
- Estimulación Cognitiva.
- Habilitación Psicosocial.
- Habilitación y Terapia Ocupacional.

Partiendo de dichos servicios se realizarán actividades enmarcados dentro de los distintos programas que se consideren adecuados en cada centro, utilizando una metodología apropiada dentro del modelo de atención centrada en la persona.

Cada persona usuaria contará con un/a gestor de caso, que actuará como interlocutor principal, coordinador del proceso de apoyo y acompañante de confianza.

El gestor de caso tendrá como funciones:

- Escuchar y recoger los deseos, preocupaciones y propuestas de la persona.
- Facilitar la participación en la toma de decisiones.
- Elaborar, en estrecha colaboración con el profesional de referencia, el PAPV y el PV.
- Coordinar las actuaciones del equipo en torno al PAPV y el PV.
- Asegurar la coherencia entre las actividades del centro y el proyecto de vida de la persona.
- Actuar como figura de referencia para la familia o personas de apoyo.

El centro garantizará los medios, tiempos y espacios necesarios para la construcción, revisión y seguimiento del proyecto de vida de cada persona usuaria, como elemento central de la intervención.

Cada persona usuaria también contará con un/a profesional de referencia, quien (entre otros) garantiza la ejecución del proyecto de vida de la persona usuaria y que las expectativas, deseos y preferencias de las personas usuarias de los centros sean conocidas por el resto de profesionales y personas del entorno involucrados en el plan de apoyos. Convirtiéndose, por tanto, en el interlocutor cualificado y cercano a la persona que recibe los apoyos.

#### **4. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Además de los apoyos personales y programas habilitadores, el Centro ofrece una serie de servicios complementarios que contribuyen al bienestar integral de las personas usuarias y a la conciliación con sus familias y personas de apoyo:

##### **A.- Comedor**

El Centro dispone de servicio de comedor con supervisión nutricional y adaptación de dietas médicas. La información sobre el mismo estará a disposición de la familia de la persona usuaria y/o de la persona que tenga encomendada la medida judicial de apoyo. La parte del coste derivado de la prestación de este servicio que no se encuentre cubierto por el importe correspondiente a la

plaza concertada de la Gerencia de Servicios Sociales, irá a cargo de la persona beneficiaria del mismo, y, en su defecto, de su familia o persona que ejerza la medida judicial de apoyo.

### **B.- Transporte**

Si la familia de la persona usuaria y/o de la persona que tenga encomendada la medida judicial de apoyo lo considera conveniente y es posible, el Centro dispondrá de servicio de transporte adaptado para las personas que para ser atendido en el mismo así lo necesiten. La parte del coste derivado de la prestación de este servicio que no se encuentre cubierto por el importe correspondiente a la plaza concertada de la Gerencia de Servicios Sociales, irá a cargo de la persona beneficiaria del mismo, y, en su defecto, de su familia o persona que ejerza la medida judicial de apoyo.

Las paradas y horarios del transporte serán organizados desde la Dirección de la Entidad, y/o, en su caso, por el Coordinador del Centro junto con el Servicio de transporte para poder conciliar el desempeño de las actividades del Centro con este servicio.

La cobertura del servicio de transporte se garantizará siempre que el domicilio de la persona usuaria no supere los 15 km de distancia del centro. En el supuesto que la distancia exceda de los kilómetros establecidos deberá consultarse con la Dirección de la Entidad para su viabilidad, posible aprobación y coste.

### **C.- Limpieza y mantenimiento**

El Centro, a través de los servicios prestados por la Entidad, cuenta con un servicio de limpieza y mantenimiento propio para cubrir las necesidades de la infraestructura del centro, no obstante, cuando así se requiera y a propuesta del Coordinador del Centro, se podrán externalizar estos servicios.

### **D.- Otros Servicios complementarios ofrecidos por ASPRONA-LEÓN**

Las personas usuarias del Centro podrán utilizar el resto de servicios de la Entidad que se encuentran recogidos en el catálogo de Servicios, siempre que ostente la condición de persona asociada a la Entidad y sea abonada la cuota correspondiente por su prestación. Entre ellos el servicio de asistencia personal, el servicio de apoyo en el domicilio, el servicio de apoyo a familias, el servicio de ocio y tiempo libre u otros, todos ellos gestionados por la Entidad titular del Centro.

Entre estos servicios se incluye además el servicio de lavandería para la ropa de uso personal de las personas usuarias, perteneciente a ASPRONA-LEÓN. Para poder hacer uso de este servicio es imprescindible que toda la ropa esté debidamente etiquetada de acuerdo con las instrucciones previstas para ello. La Entidad no se hará responsable del deterioro que pueda sufrir la ropa por desgaste o por alteración del tejido.

### **Artículo 12.- Protocolos de actuación**

ASPRONA-LEÓN ha venido desarrollando para sus centros y servicios, dentro de los marcos legales establecidos, los PLANES DE IGUALDAD, en cuya virtud la Entidad ha sido reconocida con el distintivo ÓPTIMA por la Junta de Castilla y León como Entidad Colaboradora en Igualdad



de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, y el sistema de COMPLIANCE de ASPRONA-LEÓN, que garantizan la transparencia de la actividad y su compromiso normativo, reafirmando así su cultura corporativa ética, e integrando la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres como un beneficio básico de la organización y como eje de los procedimientos de gestión.

De igual modo, los centros y servicios de ASPRONA-LEÓN cuentan con la protocolización de los distintos procedimientos de funcionamiento tanto de las funciones a desarrollar como de la resolución de las distintas incidencias que puedan surgir, entre otros:

- Declaración sobre responsabilidad social corporativa.
- Documento de Seguridad en materia de protección de datos de carácter personal, de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y normativa aplicable.
- Protocolo para la aceptación de donaciones.
- Manual de comunicación inclusiva.
- Canal de denuncias y protocolo de actuación sobre el mismo.
- Protocolo sobre la prescripción para el uso de medidas de sujeción y cumplimentación del consentimiento informado; las sujeciones se evitarán y, solo en su caso, se aplicarán con las garantías y condiciones previstas en la normativa vigente, procurando accesibilidad universal y ajustes razonables.
- Guía de actuación en caso de progenitores no convivientes o existencia de varias figuras de apoyo.
- Protocolo de prevención contra el acoso laboral, sexual, por razón de sexo o de orientación sexual y/o por identidad o expresión de género.
- Otros aprobados por la entidad que pudieran resultar de aplicación a la actividad del centro.

Todos los documentos, procedimientos y protocolos mencionados podrán revisarse y actualizarse cuando proceda, para su mejor adecuación a la normativa vigente, al modelo de atención centrada en la persona y a las necesidades del servicio o de las personas usuarias, garantizando la participación informada, la seguridad, la accesibilidad y la mejora continua.

### **Artículo 13.- Sistema de Información Electrónica de Proveedores de Servicios Sociales (REPRISS)**

El centro está inscrito y opera conforme al sistema REPRISS, regulado por la Orden FAM/1402/2021, garantizando la remisión actualizada, veraz y completa de la información que le sea requerida por la administración autonómica.

Se incluyen datos sobre:

- Titularidad y características del centro.
- Recursos humanos y estructura organizativa.
- Personas usuarias y planes de atención.
- Servicios prestados y resultados de evaluación.

El tratamiento de esta información será realizado bajo criterios de seguridad y confidencialidad, cumpliendo con la normativa de protección de datos (RGPD y LOPDGDD). La persona

coordinadora del centro será la responsable de su gestión. Se informará a las personas usuarias y/o representantes legales del uso de esta herramienta.

### **CAPITULO III- CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA: ADMISIÓN Y BAJAS**

#### **Artículo 14.- Persona usuaria.**

Se reconoce la condición de persona usuaria a toda persona física que cumpla los requisitos de acceso establecidos y que mantenga una relación activa con el centro, mediante plaza concertada o privada.

El centro contará con un Libro Registro de Personas Usuarias, en el que se recogerán las altas, bajas y las modificaciones relevantes. La responsabilidad de su mantenimiento corresponderá al profesional responsable del área social, junto con la coordinación del centro.

En dicho registro constarán únicamente los datos necesarios para la gestión del servicio y su acceso estará restringido al personal debidamente autorizado. El tratamiento de datos se realizará con la finalidad de gestionar la prestación del servicio y el seguimiento de la atención, aplicando medidas de seguridad adecuadas y criterios de conservación conformes a la normativa vigente y a los procedimientos internos.

#### **Artículo 15.- Admisión**

El acceso al centro podrá realizarse mediante plaza concertada o plaza privada, conforme a la normativa vigente y a los procedimientos de la entidad titular.

##### **1. Criterios de acceso**

Para el acceso mediante plaza privada se requerirá:

- Disponer del reconocimiento oficial de discapacidad con un grado igual o superior al 33%, emitido por la Administración competente.
- Tener 16 años cumplidos.
- Adecuación al perfil del servicio.
- No presentar enfermedades infectocontagiosas que impidan la asistencia segura, ni trastornos graves que alteren la convivencia.

##### **2. Tipología de acceso**

Las plazas podrán ser:

- a) Plazas concertadas: La persona solicitante deberá cumplir los requisitos establecidos por la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León para la adjudicación de este tipo de plazas, así como los que resulten de aplicación en cada momento.
- b) Plazas privadas mediante contrato de prestación de servicios con la entidad titular.

### **3. Período de adaptación**

Toda nueva incorporación contará con un período de adaptación de hasta tres meses, durante el cual se realizará un seguimiento conjunto de la adecuación del servicio a las necesidades y preferencias de la persona, así como de su integración en la dinámica del centro.

Durante este periodo, el equipo profesional mantendrá una comunicación fluida con la persona usuaria y, cuando proceda, con su familia y/o personas que ostenten la medida judicial de apoyo, a fin de ajustar los apoyos y facilitar la mejor transición posible.

### **Artículo 16.- Pérdida de la condición de persona usuaria**

La condición de persona usuaria del centro se extinguirá por alguna de las siguientes causas:

- No superar el período de adaptación establecido.
- Renuncia expresa de la persona usuaria o, en su caso, de la persona que ejerza la medida judicial de apoyo, mediante cualquier medio que deje constancia.
- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Pérdida o incumplimiento de los requisitos básicos que motivaron la incorporación.
- Aplicación de medida correctiva que conlleve la baja, conforme al procedimiento y garantías previstos en este reglamento.
- Incumplimiento grave del pago de la cuota en plazas privadas, previo requerimiento y plazo de regularización, sin que se haya subsanado.
- Resolución de la autoridad administrativa competente (por ejemplo, Gerencia de Servicios Sociales), debidamente motivada.

La decisión de baja será motivada por escrito y se comunicará a la persona usuaria y, cuando proceda, a su familia y/o personas que ostenten la medida judicial de apoyo, garantizando de este modo el derecho de información y el acompañamiento técnico para buscar el recurso más adecuado.

En caso de baja, la Entidad devolverá o destruirá los documentos originales aportados que no deban permanecer en custodia sin justificación en la normativa en vigor.

## **CAPÍTULO IV.- DERECHOS Y DEBERES**

### **Artículo 17.- Derechos y deberes de las personas usuarias**

#### **DERECHOS**

Las personas usuarias del centro tienen derecho a:

1. Ser tratadas con respeto, dignidad e igualdad, en los mismos derechos fundamentales reconocidos a la ciudadanía y conforme a la normativa vigente.

2. Recibir apoyos personalizados valorados por el equipo profesional, orientados a su desarrollo personal y social y a la mejora de su calidad de vida, teniendo en cuenta sus preferencias y su proyecto de vida.
3. La confidencialidad de su información y la protección de sus datos personales e imagen, de acuerdo con normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.
4. Participar a través de los cauces previstos para contribuir a la planificación de los objetivos y las actividades del Centro (comisiones, encuentros, reuniones, etc.).
5. Participar activamente en su Plan de Apoyo al Proyecto de Vida, identificando sus fortalezas y necesidades y acordando metas personales, desde el enfoque de atención centrada en la persona.
6. Disponer de instalaciones y equipamientos adecuados, en condiciones de seguridad, confort y accesibilidad universal, con ajustes razonables cuando proceda.
7. Que sean tenidas en cuenta sus quejas y sugerencias en relación al funcionamiento del Centro.
8. Estar protegidos por una póliza de seguros que contemple, al menos, la responsabilidad civil y eventuales accidentes durante la permanencia en el centro.
9. Desarrollar su vida en un entorno seguro, inclusivo y libre de sujeciones; las sujeciones se evitarán, y solo en su caso se aplicarán con consentimiento informado, garantías y condiciones previstas en la normativa vigente.
10. A ser informado de las normas que le afecten en formatos accesibles y a recibir, cuando sea necesario, con los recursos disponibles por la Entidad, apoyos a la comunicación (lectura fácil, SAAC u otros) para su adecuada comprensión.

## **DEBERES**

Las personas usuarias del centro tienen el deber de:

1. Participar y colaborar en las actividades del centro y en su propio proceso de apoyo, en la medida de sus posibilidades.
2. Respetar la dignidad de todas las personas usuarias, de sus familiares y/o demás personas que ejerzan medidas judiciales de apoyo, así como de los profesionales del centro, cumpliendo además con las normas de buen trato y convivencia dentro y fuera de sus instalaciones.
3. Seguir las indicaciones del equipo profesional relativas a la organización de las actividades y a la seguridad, favoreciendo un clima de respeto y cooperación.
4. Mantener, con los apoyos que necesiten, condiciones adecuadas de higiene personal.
5. Cuidar las instalaciones, materiales y equipamientos del centro y hacer uso responsable de los recursos.
6. Informar con antelación, cuando sea posible, de las ausencias o incidencias que afecten a su asistencia o a su participación.
7. Contribuir económicamente, en su caso, conforme al régimen de plaza y a las condiciones establecidas por la entidad o por la administración competente.
8. Facilitar la información necesaria para una atención adecuada y autorizar los tratamientos de datos personales que requieran consentimiento, conforme a la normativa, siendo informadas de los tratamientos amparados por ley o por la prestación del servicio.

## **Artículo 18.- Derechos y Deberes de familiares y/o personas que ejerzan medidas judiciales de apoyo.**

Para colaborar en la consecución del proyecto de vida de la persona usuaria, su participación se ejercerá conforme a la normativa vigente y respetando en todo momento la voluntad y preferencias de la persona.

### **DERECHOS**

1. Ser informados —con cita previa y dentro del horario y días establecidos a tal fin— sobre la situación general, evolución y apoyos que recibe la persona usuaria, así como sobre las actividades y el funcionamiento del centro, todo ello con respeto a la normativa de protección de datos de otras personas.
2. Formular las quejas y/o proponer las sugerencias que crean oportunas, a través de los cauces establecidos a tal efecto.
3. Solicitar información sobre la organización y el funcionamiento del centro, sin interferir en la actividad ordinaria ni en las competencias profesionales.
4. Asistir a reuniones de seguimiento individual y, cuando la persona usuaria lo desee ya sea de manera expresa o así se pueda deducir, participar en la elaboración, revisión y evaluación de su Plan de Apoyo al Proyecto de Vida.
5. Participar en las reuniones o actividades para las que sean convocados/as, disponiendo, cuando proceda, de información accesible y apoyos a la comunicación (lectura fácil, SAAC, intérpretes u otros).

### **DEBERES**

1. Respetar la dignidad de todas las personas usuarias, de sus familiares y/o demás personas que ejerzan medidas judiciales de apoyo, así como de los profesionales del centro, cumpliendo además con las normas de buen trato y convivencia dentro y fuera de sus instalaciones.
2. Colaborar con las normas de funcionamiento del centro y con las indicaciones del equipo profesional relativas a la organización de actividades y a la seguridad, incluidas las actividades externas relacionadas con el servicio.
3. Respetar el régimen de visitas del centro en cuanto a los horarios de visita establecidos o pactados y utilizar los espacios destinados a tal fin.
4. Aportar la información y documentación necesarias (legal, personal y sanitaria) para una atención adecuada; trasladar prescripciones e instrucciones sanitarias pertinentes y firmar las autorizaciones que procedan según la normativa, especialmente en protección de datos y salud, evitando autorizaciones genéricas no justificadas.
5. Colaborar con el centro en la confidencialidad y la protección de la intimidad de las personas usuarias, incluyendo el uso responsable de imágenes y redes sociales.
6. Favorecer, en la medida de lo posible, que la persona usuaria acuda al centro en condiciones adecuadas de salud e higiene, y con el equipamiento necesario, solicitando apoyos al centro cuando sea preciso.

7. Comunicar y justificar —por escrito cuando sea posible— las ausencias o renunciaciones a la plaza; comprometerse con la regularidad y puntualidad en la asistencia de la persona, salvo causa justificada.
8. Acompañar a la persona usuaria a visitas médicas externas, cuando proceda, o acordar alternativas de apoyo.
9. Asumir los gastos derivados de material ortoprotésico prescrito y, en su caso, los de reparación o mantenimiento que no correspondan a la entidad.
10. En caso de plaza privada, abonar las aportaciones económicas establecidas por la entidad titular, conforme al régimen económico aplicable.
11. Colaborar con el cumplimiento de los objetivos del PAPV, siguiendo las pautas acordadas con el equipo profesional.
12. Personarse en el centro, cuando sea requerido por causa justificada, para asumir la responsabilidad derivada de una situación excepcional o de urgencia que exceda el ámbito de actuación del centro.

### **Artículo 19.- Derechos y deberes del personal profesional**

Sin perjuicio de los derechos y deberes derivados del Estatuto de los Trabajadores y del Convenio Colectivo de aplicación, y de la normativa vigente, en el ámbito específico del centro se reconocen los siguientes:

#### **DERECHOS**

1. Ser tratado con respeto y dignidad por todas las personas que forman parte de la comunidad del centro.
2. Participar, por sí o mediante representación, en los órganos y espacios que contribuyen a la planificación, coordinación y evaluación de objetivos y actividades del centro y de la red de centros y servicios de la Entidad (comisiones, encuentros, reuniones, etc.).
3. Recibir información y formación relacionadas con el funcionamiento del centro y con su desempeño profesional, promoviendo la mejora continua y la calidad del servicio.
4. Disponer de los medios y recursos materiales y organizativos necesarios para el desempeño de sus funciones, en condiciones de seguridad y salud laboral, conforme a la normativa de prevención de riesgos laborales.
5. Acceder a los cauces internos de comunicación, sugerencias y, en su caso, canales éticos para la comunicación confidencial de incidencias o irregularidades, con garantías de protección.
6. Obtener y ejercer, si lo desea, la condición de persona socia de la Entidad conforme a los Estatutos Sociales.

#### **DEBERES**

1. Comprometerse con la misión, valores y buenas prácticas de la Entidad y del centro, aplicando el modelo de atención centrada en la persona, el buen trato y la ética profesional.
2. Participar activamente en los espacios de coordinación interna, reuniones de equipo y procesos de evaluación/memoria del centro, favoreciendo la cooperación interprofesional.

3. Garantizar la confidencialidad de la información de las personas usuarias y el respeto a su intimidad e imagen, realizando el tratamiento de datos conforme la normativa aplicable y a los procedimientos internos.
4. Promover la accesibilidad universal y los ajustes razonables que procedan, facilitando la comprensión y la comunicación (lectura fácil, SAAC u otros apoyos) en el ejercicio de su labor.
5. Evitar el uso de sujeciones y, solo en su caso, aplicarlas con consentimiento informado, proporcionalidad y garantías previstas en la normativa y protocolos internos.
6. Velar por la convivencia, el respeto mutuo y la seguridad, aplicando las indicaciones y protocolos del centro (emergencias, PRL, protección ante riesgos, etc.) y comunicando incidencias relevantes a la coordinación.
7. Colaborar con las familias, la persona que ejerza la medida judicial de apoyo, respetando la voluntad y preferencias de la persona usuaria y la organización del servicio.
8. Usar responsablemente las instalaciones, materiales y sistemas informáticos del centro, respetando las políticas internas (protección de datos, seguridad de la información, comunicación inclusiva y uso de dispositivos).
9. Cumplir con las instrucciones de trabajo y con aquellos protocolos de centro e institucionales establecidos.

## **CAPÍTULO V.- CONVIVENCIA y NORMAS DE FUNCIONAMIENTO**

### **Artículo 20.- Principios generales de convivencia.**

1. La convivencia en el Centro se basará en el respeto mutuo, la empatía, la solidaridad y la colaboración. Se fomentará un trato amable y respetuoso entre todas las personas.
2. Se fomentará el diálogo y la mediación como herramientas principales de resolución de conflictos. El lenguaje utilizado deberá ser adecuado y respetuoso.
3. No se permitirán insultos, amenazas, agresiones, comportamientos intimidatorios ni conductas de acoso.
4. Se promoverá un entorno inclusivo y accesible, libre de cualquier forma de acoso o discriminación.
5. Se prestará especial atención a la protección y acompañamiento de las personas más vulnerables.
6. Las normas de convivencia se aplicarán con carácter educativo y restaurativo, no punitivo.
7. Se evitarán ruidos, gritos o conductas que perturben las actividades comunes.
8. Se respetarán las normas de higiene, cuidado personal y convivencia colectiva.

### **Artículo 21.- Normas generales de organización interna y de tipo social.**

1. Mantener una conducta respetuosa y evitar actividades que generen molestias o malestar a otras personas usuarias o al personal. A tal efecto, deberán respetarse las normas de uso de las distintas dependencias del centro.
2. Respetar las zonas de acceso restringido o sometidas a autorización expresa.

3. Observar las normas de buen trato, educación y no discriminación en la relación con todas las personas. Ante un desacuerdo o conflicto, no entrar en confrontación: comunicarlo al equipo profesional para su mediación y gestión adecuada.
4. En este centro conviven personas con distintas necesidades de apoyo. Se promoverá la colaboración, comprensión y ayuda mutua, de forma voluntaria y acorde a las posibilidades de cada persona.
5. Procurar que las visitas no alteren la dinámica del centro, ajustándose —cuando proceda— a los horarios y espacios habilitados.
6. Entregar de inmediato en recepción cualquier objeto encontrado o informar para su recogida.
7. No está permitido entregar propinas, regalos o compensaciones económicas al personal del centro.
8. Seguir las indicaciones del equipo profesional respecto al funcionamiento del centro y a la seguridad, así como aquellas normas que, cuando proceda, se acuerden con la coordinación del centro y/o la dirección de la entidad.
9. Estas normas podrán ampliarse o actualizarse por la coordinación/dirección del centro para mejorar la convivencia y la seguridad, informando a las personas usuarias y a sus entornos de apoyo.

#### **Artículo 22.- Higiene personal y prevención sanitaria.**

1. Las personas usuarias mantendrán, con los apoyos que se precisen, unas condiciones adecuadas de higiene y cuidado personal, como parte de su bienestar y para favorecer una convivencia saludable en el centro.
2. Se seguirán las pautas de higiene y las recomendaciones de salud pública que, en su caso, se establezcan ante contingencias sanitarias, conforme a la normativa vigente.

#### **Artículo 23.- Normas sobre el uso de las instalaciones.**

1. Al ingresar en el centro, la persona usuaria adquiere derecho al uso de una plaza del servicio, sin que ello comporte ningún otro derecho sobre las instalaciones. La coordinación del centro podrá reubicar a la persona, cuando sea necesario y en beneficio de su bienestar, seguridad o de la convivencia con el resto de personas usuarias, informando previamente cuando sea posible.
2. Cuidar debidamente el material, mobiliario e instalaciones del centro. Los daños ocasionados en las instalaciones y objetos existentes en el Centro o al resto de personas usuarias y profesionales, ya sea intencionalmente o por negligencia, podrán ser repercutidos a la persona responsable, ponderando sus capacidades y circunstancias.
3. Usar correctamente papeleras y contenedores de residuos, siguiendo las indicaciones de separación y reciclaje. No arrojar desperdicios u objetos por el retrete; utilizar las papeleras.
4. En caso de existir, respetar el aforo y normas de uso de ascensores. Para evitar averías y riesgos, atenerse a la capacidad indicada en la cabina.
5. Ahorrar energía: mantener encendidas solo las luces necesarias y evitar el desperdicio de agua. Cerrar los grifos tras su uso.



6. La coordinación indicará pautas de custodia de pertenencias para personas usuarias y personal. El centro no se hace responsable de pérdidas o deterioros de objetos personales; cuando proceda, se podrán facilitar espacios o recomendaciones de custodia.
7. Colaborar en el mantenimiento y limpieza de las instalaciones cuando se desee y sea compatible con las capacidades de la persona. Durante las tareas de limpieza, abandonar temporalmente los espacios indicados por razones organizativas y de seguridad.
8. No modificar las instalaciones ni utilizar aparatos eléctricos no autorizados por la coordinación (p. ej., hornillos o calentadores).
9. El uso de aparatos de radio, televisión o musicales deberá evitar molestias a otras personas y ajustarse a las indicaciones de la coordinación y, en su caso, a los horarios establecidos.
10. Comunicar a la coordinación cualquier anomalía detectada en instalaciones o equipamientos.

No está permitido:

1. Fumar o consumir alcohol en el interior del centro, conforme a la normativa vigente.
2. Arrojar desperdicios, alimentos u objetos al exterior.
3. Guardar en el centro alimentos perecederos o que, por su naturaleza, puedan descomponerse, producir malos olores, deteriorar el mobiliario o suponer riesgo sanitario.
4. Tender ropa en terrazas o ventanas, cuando existan.

Estas normas podrán complementarse o actualizarse por la coordinación/dirección del centro para mejorar la seguridad, accesibilidad y convivencia.

#### **Artículo 24.- Normas en relación con la alimentación y uso del comedor.**

1. El menú estará supervisado por los servicios especializados de la Entidad y se expondrá en el tablón de anuncios del centro; podrá publicarse periódicamente en la página web de la Entidad. El menú podrá individualizarse cuando exista prescripción médica, alergias o intolerancias y convicciones culturales o religiosas previa comunicación al centro. Las familias y/o las personas que ejerzan las medidas judiciales de apoyo podrán solicitar copia del menú.
2. Los horarios de comidas deberán respetarse para garantizar el buen funcionamiento del servicio. Si se prevé la imposibilidad de ajustarse a ellos, deberá comunicarse con antelación para valorar alternativas organizativas.
3. No está permitido introducir o sacar alimentos ni utensilios del comedor (cubiertos, servilletas, vasos, etc.), salvo excepciones autorizadas expresamente por la coordinación del centro.
4. No se servirán comidas en espacios no previstos, salvo que así lo requiera el estado de salud o las necesidades de apoyo de la persona usuaria, con indicación profesional (sanitaria o del equipo del centro) y autorización de la coordinación.
5. La organización, cantidad y variedad de los alimentos será competencia del personal responsable del comedor durante el horario de comidas, velando por la adecuación nutricional y la seguridad alimentaria.

6. Durante el uso del comedor se mantendrán normas básicas de orden, higiene y convivencia, con los apoyos necesarios para quien lo requiera. Se respetarán las indicaciones del personal para garantizar una dinámica segura del servicio.
7. Para no obstaculizar el servicio, se evitará realizar o recibir llamadas durante las comidas, salvo casos de necesidad o urgencia debidamente justificados.

**Artículo 25.- Normas en relación con el Servicio Sanitario y gestión de la atención de salud**

1. Sin perjuicio de que ASPRONA-LEÓN pueda contar con servicios sanitarios propios de apoyo, estos no sustituyen en ningún caso las funciones del médico/a de atención primaria del Sistema Público de Salud ni, en su caso, de los servicios de especialidades. Las personas usuarias deberán estar adscritas al Servicio Público de Salud correspondiente.
2. En el supuesto de que la persona usuaria no esté adscrita al servicio médico de zona, la familia y/o persona que ejerza la medida judicial de apoyo se hará cargo de los trámites de adscripción y de los acompañamientos a consulta, informando al centro cuando proceda.
3. La medicación a administrar será aportada por la familia o persona que ejerza la medida judicial de apoyo, conforme a prescripción facultativa. Se deberá facilitar:
  - a) Prescripción o informe médico actualizado y listado de medicación vigente (dosis, pautas y horarios).
  - b) Emblistada de forma individual identificada por días, tomas y dosis, identificando también el nombre del medicamento; cuando proceda, la coordinación podrá exigir otro tipo de sistema o el uso de otros dosificadores/organizadores para un correcto control y organización.
  - c) Cualquier modificación de tratamiento deberá comunicarse de inmediato y por escrito al centro, adjuntando la nueva prescripción.
4. La custodia de medicación y documentación sanitaria se realizará por personal autorizado, en espacios habilitados y seguros, con acceso restringido.
5. La administración de medicación y la aplicación de cuidados en el centro se realizarán conforme a la prescripción, a los protocolos internos y a la normativa vigente, respetando la voluntad y el consentimiento informado de la persona usuaria y/o persona que ejerza la medida judicial de apoyo.
6. No se alterarán las instrucciones del servicio sanitario de la entidad ni las prescripciones externas, salvo indicación facultativa debidamente justificada y documentada. Las dietas y pautas de alimentación seguirán los mismos criterios.
7. En caso de urgencia sanitaria o necesidad de derivación/ingreso, el centro activará los protocolos de emergencia y, si procede, los servicios de urgencias. Se comunicará la situación a la familia o representación para su conocimiento y coordinación. ASPRONA-LEÓN ofrecerá, cuando sea posible, un servicio de Asistencia Personal consistente en el acompañamiento hospitalario para la derivación, traslado y primer acompañamiento.
  - o Este servicio podrá prestarse sin cargo para la persona usuaria en casos de necesidad acreditada por la familia por un tiempo máximo de tres horas, a computar desde el traslado al recurso sanitario, prestando la colaboración que sea posible pasado ese tiempo.
  - o Transcurrido dicho periodo, la familia o la propia persona se hará cargo del acompañamiento. La Entidad podrá poner a disposición un servicio de acompañamiento de su catálogo de servicios, según disponibilidad de recursos.

8. Las consultas médicas programadas y las consultas a especialistas serán, con carácter general, competencia de la familia y/o persona que ejerza la medida judicial de apoyo, debiendo informar al centro de aquellas cuestiones relevantes para la atención diaria.
9. Será necesaria prescripción facultativa para la indicación, variación o supresión de tratamientos médicos y/o farmacológicos, así como de regímenes de alimentación. Cualquier cambio deberá quedar documentado y comunicado al centro.
10. Toda la información sanitaria será tratada con confidencialidad, conforme a la normativa de protección de datos y a los procedimientos internos de la entidad.

## **Artículo 26.- Normas en relación con Confidencialidad, intimidad personal y protección de datos**

1. Todas las personas vinculadas al centro —personas usuarias, familias, persona que ejerza la medida judicial de apoyo, visitantes, voluntariado y personal profesional— deberán guardar confidencialidad sobre cualquier información personal a la que accedan en el desarrollo de actividades del centro o con ocasión de su visita, respetando la intimidad y la dignidad de las personas.
2. Dentro de las instalaciones del centro, y en actividades organizadas por este, queda prohibida la captación o difusión de imágenes y/o vídeos de personas usuarias mediante cualquier dispositivo, salvo por aquellas personas autorizadas por la Entidad cuando concurran el Consentimiento libre, específico e informado de la persona usuaria; cuando no pueda otorgarlo, de la persona que ejerza la medida judicial de apoyo, respetando su voluntad y preferencias.
3. El uso de redes sociales y servicios de mensajería (p. ej., grupos de WhatsApp, Telegram u otros) deberá ser responsable. No se compartirán datos personales, imágenes o información sensible de terceras personas sin su consentimiento y sin autorización del centro. Se evitarán publicaciones que puedan suponer pérdida de privacidad, riesgos o daños al honor o a la imagen de las personas. Se respetará la política de comunicación y protección de datos de la entidad.
4. Las familias y/o persona que ejerza la medida judicial de apoyo colaborarán con el centro para que las personas usuarias accedan a contenidos apropiados y hagan uso seguro y responsable de dispositivos y entornos digitales, solicitando apoyos cuando sean necesarios.
5. El tratamiento de datos personales e imágenes por parte del centro se realizará conforme a la normativa aplicable sobre la protección de datos de carácter personal, con las finalidades propias de la prestación del servicio, aplicando medidas de seguridad, accesos restringidos y criterios de conservación adecuados. Las personas usuarias —o, en su caso, la persona que ejerza la medida judicial de apoyo— podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad por los cauces habilitados.
6. Cualquier incidencia o brecha de seguridad que pudiera afectar a datos personales deberá ser comunicada de inmediato al centro por los canales establecidos, a fin de adoptar las medidas oportunas.

## **CAPITULO VI - HORARIOS Y REGIMEN DE VISITAS**

### **Artículo 27.- Horario y Calendario.**

#### **a) CENTROS DE ATENCIÓN DIURNA:**

En caso de la modalidad de atención diurna, el centro permanecerá abierto de lunes a viernes, excepto festivos y periodos vacacionales que se pudieran establecer.

El tiempo de apoyo directo para cada persona usuaria será de hasta un máximo de ocho (8) horas diarias, ajustándose a las características y necesidades de la persona y del entorno, sin perjuicio de que pueda acceder a otros servicios de centro de día u otros recursos, propios de la Entidad o externos, cuando proceda.

El horario de funcionamiento de los servicios prestados será, con carácter general, de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, pudiendo oscilar en función de la naturaleza y características tanto del Centro como de las personas usuarias atendidas. Cada persona usuaria se ajustará a la cobertura concertada o pactada.

En periodos de baja actividad de los centros, la entidad se reserva el derecho de reorganización temporal, garantizando la cobertura de los servicios recibidos habitualmente en el centro de referencia de la persona usuaria.

#### **b) CENTROS RESIDENCIALES Y VIVIENDAS:**

En caso de la modalidad residencial y viviendas, el centro permanecerá abierto los 365 días del año.

El tiempo de apoyo directo para cada persona usuaria será de 24 horas al día durante el periodo de atención que tenga cada persona usuaria, ajustándose a las características de las personas usuarias y del entorno, sin menoscabo de que las personas usuarias puedan tener acceso a otros servicios de centro de día u otros, propios de la Entidad o ajenos a la misma.

Cada residente se ajustará a la cobertura concertada o pactada en la intensidad del servicio (365, 272, 182 días al año o estancias puntuales a través de servicios de respiro).

### **Artículo 28.- Ausencias de la persona usuaria, salidas autónomas y visitas.**

#### **1. AUSENCIAS**

Las ausencias prolongadas deberán comunicarse con antelación suficiente, cuando sea posible, salvo que se trate de una ausencia forzosa e imprevista, en cuyo caso se avisará a la mayor brevedad.

## **2. SALIDAS AUTÓNOMAS**

La persona usuaria podrá salir de forma autónoma cuando así lo desee y no exista contraindicación técnica, constando en su Plan de Apoyo al Proyecto de Vida o en la valoración profesional correspondiente.

Para estas salidas se recabará, cuando proceda, la autorización de la persona que ejerza la medida judicial de apoyo, mediante el anexo habilitado. En todo caso, se avisará previamente al personal del centro y se registrará la hora de salida y regreso.

## **3. VISITAS Y SALIDAS CON TERCERAS PERSONAS**

Conforme el Régimen de Visitas del Centro, se facilitará la participación de los familiares, impulsando que acompañe, visite y ayude en las actividades y tareas, siempre y cuando se respete al resto de persona usuarias del centro en sus actividades y descanso.

Las visitas podrán realizarse por familiares, allegados, quienes ejerzan alguna de las medidas judiciales de apoyo, amistades u otras personas del entorno de la persona usuaria indicadas por ella.

La persona usuaria podrá manifestar su preferencia por quiénes pueden visitarle (por ejemplo, excluir determinadas personas). En caso de conflicto familiar, se respetará la voluntad manifestada en cada caso por la persona usuaria, con especial atención a su bienestar emocional. A las personas usuarias con necesidades comunicativas o cognitivas específicas se les prestará los apoyos necesarios para formar y manifestar su voluntad al respecto.

En situaciones especiales (riesgos sanitarios, emergencias u otros motivos fundados), el centro podrá requerir que las visitas se ajusten a las medidas de protección que se consideren necesarias (uso de mascarillas, higiene, etc.).

Las personas que deseen visitar o salir con la persona usuaria deberán estar autorizadas, en su caso, por la persona que ejerza la medida judicial de apoyo, mediante el documento de autorización correspondiente (anexo). Se respetará la voluntad y preferencias de la persona usuaria.

## **4. COMUNICACIÓN Y PREAVISO**

Los familiares o personas autorizadas comunicarán al centro, con exactitud y con tres (3) días de antelación, cuando sea posible, el día y la hora de las salidas y entradas. En situaciones sobrevenidas justificadas, se informará lo antes posible para ajustar la organización.

## **5. HORARIOS DE VISITAS**

Conforme al artículo 9.2 Ley 3/2024 y al objeto de respetar al resto de personas usuarias en sus actividades y descansos, los horarios para acompañar, visitar y/o ayudar en las actividades y tareas deberán ser concertados con la dirección/coordinación del centro con la suficiente antelación.

Sin perjuicio de las que puedan concertarse en cualquier otro momento, así como de que las personas usuarias puedan estar siendo atendidos por otros servicios propios de la Entidad o ajenos a la misma, el horario habitual de visitas será habitualmente:

- En el caso de centros de día, de lunes a viernes de 11:00 a 13:30 horas.
- En el caso de centros residenciales y viviendas, de lunes a viernes, de 18.00 a 19.30 horas; y durante los fines de semana y festivos: mañanas de 12.00 a 13.30 horas; y tardes de 18.00 a 19.30 horas.

-

En casos de actividades especiales u otras circunstancias organizativas, el centro informará con antelación a las personas usuarias y a sus contactos de los posibles ajustes en los horarios y condiciones de las visitas.

Cada persona usuaria podrá recibir un máximo de dos visitas simultáneas (familiares o allegados), salvo acuerdo previo o causa justificada. Las visitas deben respetar las normas de seguridad, higiene y convivencia del centro. Tendrán una duración máxima pactada (por ejemplo, 60 minutos), salvo acuerdo específico o circunstancia excepcional con la dirección/coordination del centro. No podrán perturbar el normal desarrollo del servicio ni interferir con la atención de otras personas usuarias. Se priorizará siempre el interés superior de la persona usuaria y su derecho a la participación.

Será obligatorio registrarse en el control de accesos del centro por las personas visitantes, debiendo identificarse (con DNI, documento equivalente) al acceder por primera vez o cuando lo solicite el personal del centro.

La dirección del centro, y en último término la entidad titular del centro, como responsable de la ordenación de la vida en el centro y las actividades que la componen, quedará obligada a garantizar un tratamiento de los datos de las personas usuarias y visitantes de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, garantizando, en todo caso, el derecho a la intimidad, honor y propia imagen de aquellos.

## **6. RECEPCIÓN Y ESPACIOS HABILITADOS:**

La recepción de las visitas se efectuará en el lugar designado del centro —para comunicarlo a la persona usuaria—. El encuentro se realizará en la sala de visitas o en el espacio habilitado a tal fin, o en el exterior, evitando otros espacios comunes no previstos para visitas, a fin de respetar la intimidad y la convivencia.

## **7. VISITAS EN SITUACIÓN DE ENFERMEDAD:**

Las visitas a personas usuarias enfermas en las instalaciones serán reguladas por la coordinación del centro, atendiendo a las indicaciones del servicio sanitario y respetando la intimidad de la persona afectada y del resto de personas usuarias.

El centro contemplará la humanización de las situaciones o procesos de la fase final de la vida de las personas usuarias, flexibilizando los horarios y la disposición de espacios para garantizar el acompañamiento y la intimidad de la familia

En situaciones especiales (epidemias, riesgos sanitarios, alertas, etc.), el centro podrá restringir o condicionar las visitas, pero siempre con justificación, temporalidad definida y atención a la dignidad de las personas usuarias que se comunicará debidamente.

### **Artículo 29.- Horario de comunicaciones telefónicas**

Los familiares y amistades podrán establecer comunicaciones telefónicas con las personas usuarias, siempre y cuando respeten al resto de personas usuarias en sus actividades y descansos, preferentemente en los horarios indicados para las visitas.

Cuando exista necesidad justificada o urgencia, o por motivos de apoyo a la comunicación (por ejemplo, con carácter terapéutico, coordinación con servicios sanitarios o incidencias relevantes), las llamadas podrán autorizarse fuera de estas franjas, previa comunicación con la coordinación del centro.

### **Artículo 30.- Horario de comidas y descanso.**

Por razones organizativas o por las necesidades de apoyo, salud o transporte de las personas usuarias, procurando ajustes razonables y la adecuada coordinación del servicio, el horario de las comidas será habitualmente el siguiente:

- En el caso de CENTROS DE DÍA, pudiendo oscilar en función de la naturaleza y características tanto del Centro como de las personas usuarias atendidas y atendiendo a los posibles turnos establecidos:

COMIDA A partir de las 13.30 horas

- En el caso de CENTROS RESIDENCIALES y VIVIENDAS, pudiendo oscilar en función de la naturaleza y características tanto del Centro como de las personas usuarias atendidas:

Días coincidentes con servicio de Centro de Día:

DESAYUNO A partir de las 08:30 horas

COMIDA Según el centro de día correspondiente

MERIENDA A partir de las 17:00 horas

CENA A partir de las 19:45 horas

DESCANSO A partir de las 21:30 horas

Días NO coincidentes con servicio de Centro de Día:

DESAYUNO A partir de las 08:30 horas

COMIDA A partir de las 14:00 horas

MERIENDA A partir de las 17:00 horas

CENA A partir de las 19:45 horas

DESCANSO A partir de las 21:30 horas

En caso de que una persona usuaria no vaya a realizar alguna comida en el centro, deberá comunicarlo con una antelación de 24 horas a la coordinación del centro por los cauces establecidos. En situaciones sobrevenidas debidamente justificadas, se avisará a la mayor brevedad posible.

### **Artículo 31.- Horarios de los servicios especializados, complementarios y de soporte.**

Los servicios sanitarios, rehabilitadores, de terapia ocupacional, apoyo psicosocial, ocio y participación comunitaria, así como aquellos otros prestados por la Entidad podrán ser contactados a través de la coordinación del centro.

## **CAPITULO VII.- RÉGIMEN CORRECTIVO**

### **Artículo 32. Principios generales**

1. El régimen correctivo tiene carácter terapéutico y/o correctivo, buscando la mejora de la convivencia.
2. El personal profesional se regirá por el Estatuto de los Trabajadores y el convenio colectivo de aplicación.
3. Se respetarán en todo momento los principios de proporcionalidad, audiencia y no discriminación.
4. No se impondrán medidas correctivas que vulneren los derechos fundamentales ni se aplicarán de forma arbitraria.
5. Las medidas correctivas deberán ser razonadas, notificadas por escrito y registradas en el expediente personal.

### **Artículo 33.- Tipificación de infracciones.**

Se considerarán infracciones las conductas que vulneren a modo ejemplificativo las siguientes normas, clasificándose en:

- **Leves:**
  - a) Cualquier comportamiento inadecuado en la relación con personas usuarias, personal profesional, familias o terceros relacionados con la entidad, cuando por sus características no deba calificarse de mayor gravedad.
  - b) Descuido o uso inadecuado de instalaciones o material de la entidad, cuando por sus características no deba considerarse de mayor gravedad.
  - c) Demora de un mes en la aportación económica o en la entrega de enseres necesarios, u otros gastos imprescindibles para la correcta participación y atención en la actividad del centro.
- **Graves:**
  - a) La reiteración o acumulación de tres faltas leves en el período de un año.
  - b) Demora injustificada de más de un mes en la aportación económica o enseres necesarios, u otros gastos imprescindibles para la correcta participación y atención.
  - c) Ausencia de la persona usuaria del centro o de la actividad prevista sin conocimiento de la coordinación o personal responsable.



- d) Cualquier agresión física, psíquica o moral por parte de persona usuaria o familiar hacia otras personas usuarias, personal profesional, familias o terceros, salvo que por sus consecuencias o naturaleza deba calificarse como muy grave.
- e) Cualquier sustracción de material del centro o de bienes personales de personas usuarias, personal profesional o terceros.
- f) Incumplir deberes o normas del reglamento que excedan de lo considerado falta leve, atendiendo a la naturaleza del incumplimiento.
- **Muy graves:**
  - a) La comisión de tres o más faltas graves o la reiteración de la misma falta grave en el período de un año.
  - b) Ocultación o falseamiento de datos o informes relevantes sobre la persona usuaria que afecten a su seguridad o a la adecuada prestación de apoyos.
  - c) Ocultar información relevante de carácter socio-sanitario o diagnóstico facultativo que surja de seguimiento externo y que sea necesaria para la correcta atención en el centro

#### **Artículo 34.- Medidas correctivas y graduación.**

Las medidas correctivas se aplicarán gradualmente según la gravedad de la falta:

- **Faltas leves:** amonestación verbal o escrita.
- **Faltas graves:** suspensión temporal de actividades complementarias o del servicio por un máximo de 5 días. Si la falta la comete un familiar o persona que ejerza la medida judicial de apoyo, podrá aplicarse medidas correctivas con prohibición de entrada en el Centro de hasta quince (15) días.
- **Faltas muy graves:** suspensión temporal de actividades complementarias o del servicio de hasta 15 días o, en casos extremos, propuesta de baja definitiva previa evaluación del equipo técnico y comunicación al órgano competente. Si la falta la comete un familiar o persona que ejerza la medida judicial de apoyo, podrá aplicarse medidas correctivas con prohibición de entrada de hasta dos (2) meses o, en casos de máxima gravedad, prohibición definitiva.

#### **Graduación**

Las medidas correctivas se impondrán conforme a los principios de proporcionalidad e individualización, teniendo en cuenta las necesidades de apoyo, la intencionalidad o negligencia, la gravedad del daño, la colaboración en la reparación y las medidas preventivas adoptadas. No se aplicarán medidas correctivas a conductas derivadas de la discapacidad que puedan evitarse o mitigarse mediante apoyos razonables o ajustes.

#### **Artículo 35.- Procedimiento correctivo.**

Estas son las fases que se contemplan en el procedimiento correctivo:

- **Inicio:** Cuando una persona usuaria, la persona que ejerza la medida judicial de apoyo o la familia incurra presuntamente en una infracción disciplinaria, se iniciará expediente correctivo.

- **Instrucción y procedimiento:** La Dirección de la Entidad nombrará a una persona que realice la instrucción del expediente, que será responsable de instruir, valorar y proponer de forma motivada la aplicación del régimen disciplinario.
- **Audiencia:** Se garantizará la audiencia a la persona afectada y, si procede, a la persona que ejerza la medida judicial de apoyo.
- **Resolución:** La dirección emitirá resolución motivada, con notificación escrita y posibilidad de alegaciones.
- **Registro:** Toda medida correctiva se anotará en el expediente personal y se revisará trimestralmente.
- **Revisión:** La persona afectada podrá solicitar revisión al Consejo de Centro o a la dirección de ASPRONA-LEÓN.

En los casos de beneficiario de plaza concertada, la Dirección de la Entidad pondrá en conocimiento de la Gerencia de Servicios Sociales la comisión de falta grave o muy grave y elevará propuesta de medida correctiva correspondiente, para su posterior ejecución por la Entidad.

En los casos de plaza privada, será la Dirección de la Entidad la competente para resolver e imponer las medidas correctivas a las faltas graves; y en el supuesto de medidas correctivas por falta muy grave, será el equipo formado por la Dirección de la Entidad (con voto cualificado), la coordinación del Centro, la persona técnica en la rama de psicología y la persona experta en el área de trabajo social, todos ellos de referencia para la persona usuaria afectada.

En todo caso, la Dirección de la Entidad se reserva el derecho a tomar las medidas cautelares necesarias hasta la resolución de medida correctiva por parte de la Gerencia de Servicios Sociales, así como durante la tramitación del expediente instructor correspondiente.

### **Artículo 36.- Medidas de apoyo y prevención**

Ante conductas que afecten a la convivencia, se priorizará la intervención especializada y mediadora. Se fomentarán programas de sensibilización, talleres de habilidades sociales y acompañamiento emocional. En casos de especial vulnerabilidad o deterioro cognitivo, se adaptarán las medidas a las capacidades de comprensión y comunicación de la persona.

## **CAPÍTULO VIII.- PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN.**

### **Artículo 37. Garantías de seguridad**

El centro garantizará la seguridad de las personas usuarias y profesionales mediante protocolos actualizados de prevención, emergencia y evacuación y planes de contingencia, realizándose revisiones técnicas de instalaciones, facilitando al personal del Centro formación periódica en primeros auxilios, prevención de incendios y evacuación y manteniendo un seguro de responsabilidad civil y cobertura de accidentes.

Los protocolos específicos en esta materia son:

- **Plan de contingencia** frente a situaciones extraordinarias por causas de Salud Pública.

El centro dispone de un Plan de Contingencia, actualizado y revisado como mínimo una vez al año, para anticipar y gestionar situaciones extraordinarias que puedan interrumpir la prestación habitual de los servicios (emergencias sanitarias, desastres naturales, cortes de suministros, etc.).

El Plan incluye:

- ✓ Identificación de riesgos previsibles.
- ✓ Protocolos de actuación ante diferentes escenarios.
- ✓ Reorganización de recursos, espacios y personal.
- ✓ Procedimientos de comunicación interna y externa.
- ✓ Coordinación con servicios de salud y emergencias.
- ✓ Garantía de continuidad de apoyos esenciales.
- ✓ Es responsabilidad de la Dirección su elaboración, implantación y revisión, con apoyo del equipo técnico y participación del Consejo Técnico.

- **Plan de emergencia y evacuación:**

El centro cuenta con un Plan de Emergencia y Evacuación, integrado en su política de prevención y protección, con el objetivo de garantizar la evacuación segura y ordenada de todas las personas ante situaciones de riesgo grave (incendios, fugas, fenómenos naturales, etc.).

El Plan contempla:

- Identificación de riesgos y tipos de emergencias.
- Planos del centro con salidas, extintores y puntos de encuentro.
- Asignación de responsabilidades (evacuación, primeros auxilios, comunicación).
- Medidas específicas para personas con movilidad reducida.
- Protocolos de comunicación con 112, familias y autoridades.
- Se procurará la realización de un simulacro anual, con la participación del personal y, en la medida de lo posible, de las personas usuarias. El personal recibirá formación específica en materia de evacuación y primeros auxilios.

## **CAPÍTULO IX. MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLANES DE MEJORA**

### **Artículo 38.- Principios del sistema de calidad**

1. El Centro se encuentra dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad certificado UNE-EN ISO 9001:2015, para la gestión de los servicios de atención especializada conforme certificado principal nº 34/5200/18/1287.

De esta manera queda certificada la capacidad de la Entidad de proporcionar de forma coherente, servicios de calidad que satisfagan los requisitos de las personas usuarias, garantizando la planificación, medición, análisis y mejora de los servicios.

Este sistema se complementa con los estándares e indicadores definidos en la Ley 3/2024, que evalúan la atención centrada en la persona, la satisfacción y la participación activa de las personas usuarias.

En el desarrollo de los procesos de planificación, seguimiento, medición, análisis y evaluación, se determinan y seleccionan, mediante el citado sistema de calidad, las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción, y lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión de Calidad. Por todo ello, resulta de obligado cumplimiento por cada una de las personas miembros de la Entidad.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de ASPRONA LEÓN, a la que expresamente se realiza una remisión por su extensión, incluye:

- a) Una declaración de la Política de Calidad.
  - b) Un Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
  - c) El Mapa de Procesos y las Fichas de Procesos que describen los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad identificados por la organización.
  - d) Los procedimientos documentados y los registros que se exigen en las normas de aplicación, así como aquellos otros documentos y registros información documentada que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la efectiva planificación, operación y control para la mejora de sus procesos.
  - e) Auditorías internas y externas.
2. Este sistema garantiza la calidad, la eficacia y la mejora continua de los servicios, así como la participación activa de las personas usuarias y sus familias en su desarrollo.
3. El modelo de calidad del centro se sustenta en los siguientes principios:
- a) Atención centrada en la persona.
  - b) Transparencia y rendición de cuentas.
  - c) Participación activa de las personas usuarias y sus familias.
  - d) Prevención de riesgos y seguridad.
  - e) Inclusión y equidad de género.
  - f) Mejora continua basada en la evidencia y la evaluación de resultados.

### **Artículo 39.- Estándares e indicadores de calidad**

El sistema de calidad se articula a través de estándares, indicadores y criterios de evaluación que permiten medir el grado de cumplimiento de los objetivos del centro.

A título orientativo, se establecen los siguientes indicadores básicos:

<b>Dimensión</b>	<b>Estándar mínimo</b>	<b>Indicador de seguimiento</b>	<b>Criterio / Meta</b>
<b>Personal</b>	Formación y cualificación del equipo.	% de profesionales con formación actualizada en atención centrada en la persona.	$\geq 90 \%$
<b>Atención individualizada</b>	Existencia de Plan de Apoyo al Proyecto de Vida revisado.	% de PAPVs revisados en plazo.	$\geq 95 \%$
<b>Seguridad y prevención</b>	Protocolos de emergencias y prevención de riesgos.	Nº de incidentes al mes por cada 100 persona usuarias.	$\leq 2$
<b>Participación y satisfacción</b>	Encuesta anual de satisfacción de personas usuarias y familias.	Índice global de satisfacción.	$\geq 4/5$
<b>Inclusión comunitaria</b>	Actividades externas realizadas.	% de personas que participan mensualmente en actividades comunitarias.	$\geq 80 \%$
<b>Eliminación de sujeciones</b>	Existencia de plan individualizado de reducción de sujeciones.	Nº de sujeciones activas con plan de eliminación.	0 (objetivo)
<b>Transparencia</b>	Publicación de informes de calidad y resultados.	Informe anual disponible y accesible.	100 % de cumplimiento
<b>Gestión de quejas y sugerencias</b>	Tiempo medio de respuesta a reclamaciones.	% de quejas respondidas en menos de 15 días.	$\geq 90 \%$
<b>Accesibilidad universal</b>	Cumplimiento de estándares de accesibilidad.	% de espacios y materiales adaptados.	$\geq 95 \%$
<b>Ética profesional y bienestar laboral</b>	Plan de bienestar y formación ética del personal.	Sesiones anuales de formación ética realizadas.	$\geq 2$ anuales

En caso de modificación de la normativa vigente y/o de los criterios interpretativos de la misma por parte de los órganos de la Gerencia de Servicios Sociales competentes para ello, estos indicadores serán revisados periódicamente, actualizados y, en su caso, aprobados por quien tenga asumida tales competencias para ello dentro de la estructura de ASPRONA-LEÓN de acuerdo con las Disposiciones Finales.

#### **Artículo 40.- Control, evaluación y seguimiento**

1. El Consejo de Centro, integrado por profesionales de distintas áreas y una representación de personas usuarias y familiares, participará en el seguimiento del cumplimiento de los indicadores.
2. Se elaborarán informes trimestrales de seguimiento y un informe anual de calidad, que incluirá:
  - Resultados de los indicadores.
  - Grado de satisfacción de persona usuarias y familias.
  - Propuestas de mejora y acciones correctoras.
3. Dichos informes serán presentados al Consejo de Centro, al Equipo Directivo de ASPRONA-LEÓN y estarán disponibles para la Administración competente, así como para las futuras personas usuarias y/o las personas que ejerzan una medida judicial de apoyo.
4. El sistema podrá someterse a auditorías internas y externas, garantizando transparencia y rendición de cuentas.

#### **Artículo 41.- Planes de mejora**

1. Cuando los resultados de los indicadores o las auditorías identifiquen desviaciones o áreas de mejora, se elaborará un Plan de Mejora específico, con:
  - Objetivos concretos.
  - Acciones correctoras.
  - Responsables y plazos de ejecución.
  - Recursos necesarios.
  - Criterios de evaluación del impacto.
2. Los planes de mejora se evaluarán trimestralmente y se comunicarán los avances al Consejo de Centro.
3. Toda persona usuaria o familiar podrá realizar propuestas de mejora, que se registrarán y valorarán dentro del sistema de calidad.
4. Los planes de mejora deberán orientarse a:
  - Aumentar la participación y la autonomía personal.
  - Mejorar la satisfacción y la convivencia.
  - Reforzar la seguridad, accesibilidad y eficiencia.

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **Primera: Aprobación y difusión**

1. El presente Reglamento ha sido aprobado por la Junta Directiva de ASPRONA-LEÓN y entrará en vigor tras su comunicación oficial a la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.
2. Una vez aprobado, se entregará copia a todas las personas usuarias, familiares y profesionales, y estará disponible en formato accesible y digital. Asimismo, se asegurará su difusión en el tablón del centro y en los canales de comunicación de la entidad, y se procurará su disponibilidad en lectura fácil u otros formatos accesibles cuando proceda

### **Segunda: Adaptación y revisión**

1. El Reglamento será revisado cada tres años o cuando las circunstancias así lo exijan.
2. Cualquier modificación será consultada con el Consejo de Centro y aprobada por el órgano competente.

### **Tercera: Régimen transitorio**

Durante los tres meses posteriores a su entrada en vigor, las personas usuarias y profesionales recibirán información y apoyo para su correcta adaptación.

### **Cuarta: Clausula supletoria**

Cualquier aspecto no previsto en este Reglamento, se ajustará a lo establecido en las Leyes y disposiciones reglamentarias de carácter general dictadas sobre la materia.

### **Quinta. Derogación**

Quedan derogadas todas las normas internas anteriores que contradigan el presente Reglamento.

## ANEXOS

- ANEXO 0.** RELACIÓN DE CENTROS DE CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN OBJETO DEL REGLAMENTO.
- ANEXO 1.** DOCUMENTACION:
  - 1.1.** DOCUMENTACION DEL CENTRO DE CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN.
  - 1.2.** DOCUMENTACION DE EXPEDIENTES INDIVIDUALES DE LAS PERSONAS USUARIAS.
- ANEXO 2.** AUTORIZACIONES DEL CENTRO:
  - 2.1.** ADMINISTRACIÓN DE MEDICACIÓN.
  - 2.2.** ACTIVIDADES EN EL CENTRO.
  - 2.3.** SALIDAS AUTÓNOMAS.
  - 2.4.** VISITA DE FAMILIARES Y/O AMISTADES.
- ANEXO 3.** AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.
- ANEXO 4.** AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE IMÁGENES.
- ANEXO 5.** RECIBÍ DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO.



**ANEXO 0 - RELACIÓN DE CENTROS BAJO LA GESTIÓN DE ASPRONA LEÓN**  
**OBJETO DEL REGLAMENTO**

NOMBRE	REGISTRO	DOMICILIO
<b>CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>		
ASPRONA-LACIANA	240609	Ctra. Degaña, s/n - CABOALLES DE ABAJO
NTRA. SRA. DEL CAMINO	240601	C/ La Vega, 28 - LEÓN
SAN NICOLÁS DE BARI	240052	C/ Real, s/n - QUINTANA DE RANEROS
<b>RED DE VIVIENDAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>		
VIVIENDA ASPRONA LEÓN I	240322	C/ Cipriano de Huerga, 8, 1ºD - LEÓN
VIVIENDA ASPRONA LEÓN II	240329	C/ Padre Isla, 112, 2º Dcha. - LEÓN
VIVIENDA FERNANDEZ PEÑA	240935	C/ Antonio Vázquez, 17, 1ªA - LEÓN
VIVIENDA CHICOS ASPRONA	240045	C/ Campos Góticos, 4 - LEÓN
VIVIENDA PUERTA LA LASTRA I	240833	Avda. José Aguado, 27, 1º A - LEÓN
VIVIENDA PUERTA LA LASTRA II	240834	Avda. José Aguado, 27, 1º B - LEÓN
VIVIENDA TORRES LA LASTRA I	240831	C/ Defensores de la Paz, 11, 3º A - LEÓN
VIVIENDA TORRES LA LASTRA II	240832	C/ Defensores de la Paz, 11, 3º B - LEÓN
VIVIENDA DE CHICOS	240374	C/ La Iglesia, 62, Bajo Izda. - TROBAJO DEL CAMINO
VIVIENDA DE CHICAS (ASPRONA)	240049	C/ La Iglesia, 62, Bajo Dcha. - TROBAJO DEL CAMINO
VIVIENDA RODOLFO VILLAZALA	241341	C/ Moisés de León, 46, 5º D - LEÓN
VIVIENDA PADRE ISLA I	241635	C/ Padre Isla, 112, 7º C - LEÓN
VIVIENDA HUERTA LOZANO	241842	C/ Periodista Lamparilla, 2, 2º B - ARMUNIA
VIVIENDA GONZALEZ FERRERO	241908	C/ Moisés de León 29, 8º D - LEÓN
VIVIENDA PADRE ISLA III		C/ Padre Isla, 117, 1º - LEÓN
VIVIENDA ÓRBIGO		Pza. de España, 10, 2º Izq. - VEGUELLINA DE ORBIGO
<b>CENTROS DE DIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>		
C.D. ASPRONA LACIANA	240583	Ctra. Degaña, s/n - CABOALLES DE ABAJO
C.D. JULIO DEL CAMPO	240618	C/ Julio del Campo, 9 - LEÓN
C.D. CHAKIS	240501	C/ Pablo Iglesias 6 - LEÓN
C.A. NTRA SEÑORA DEL CAMINO	240048	C/ La Vega, 28 - LEÓN
C.D. SAN FROILÁN	240746	C/ Campos Góticos, 4 - LEÓN
C.O. SAN NICOLÁS DE BARI	240051	C/ Real, s/n - QUINTANA DE RANEROS
C.D. VALENCIA DE DON JUAN	240527	C/ San Cosme, 1, 1ª - VALENCIA DE DON JUAN
C.O. SAN JUAN EVANGELISTA	240050	C/ Pio de Cella, s/n - VEGUELLINA DE ÓRBIGO
C.T.O. + C.D. VIRGEN DEL CAMINO	240484 240745	Avda. Astorga, 87 - LA VIRGEN DEL CAMINO
TALLER OCUPACIONAL REDIMORA	240147	Travesía Fray Gerundio de Campazas, 4 - CISTIERNA
C.D. FORMAS	241966	C/ Cabrera Nº 4 - LEÓN
<b>CENTROS DE DIA PARA PERSONAS MAYORES</b>		
C.D. DE MAYORES CASTRILLO DE LA RIBERA	DIA:2401187 SOCIAL:2401188	C/ Real Nº 13 - CASTRILLO DE LA RIBERA

## **ANEXO 1.1 - DOCUMENTACIÓN DEL CENTRO DE CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN**

- REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO.
- RÉGIMEN DE VISITAS del centro.
- PLAN GENERAL DEL CENTRO.
- PLAN DE CONTINGENCIA (revisable) y Anexos.
- Carta de SERVICIOS.
- PROTOCOLO sobre la prescripción para el uso de MEDIDAS DE SUJECCIÓN y cumplimentación del consentimiento informado.
- Plan para la ELIMINACIÓN DE SUJECCIONES.
- PROTOCOLO de SUJECCIONES FÍSICAS URGENTES.
- PLAN ANUAL DE FORMACIÓN del personal laboral del Centro.
- CONSEJO TÉCNICO del Centro: miembros y calendario de reuniones.
- CONSEJO DE CENTRO: miembros y orden del día de reuniones.
- Hojas de RECLAMACIONES (10).
- Cartel informativo de su existencia CANAL DE DENUNCIA.
- HORARIO DE ACTIVIDADES y programas de centro.
- ORGANIGRAMA.
- CALENDARIO LABORAL.
- REGISTROS de funcionamiento, organización de centro y otros (visitas, participación en actividades, asistencia, seguimientos, sanidad, etc.).

## **ANEXO 1.2 - DOCUMENTACIÓN DE EXPEDIENTES INDIVIDUALES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

### **DOCUMENTACION INICIAL BÁSICA** (original o copia):

- ☐ FICHA DE CONSULTA de datos básicos
- ☐ FOTO de la persona usuaria tamaño carnet.
- ☐ DNI en vigor.
- ☐ TARJETA SANITARIA.
- ☐ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD en vigor.
- ☐ RESOLUCIÓN DE DEPENDENCIA en vigor, incluyendo la resolución y el dictamen.
- ☐ RESOLUCIÓN JUDICIAL de designación de la persona que ejerza la medida judicial de apoyo, si procede.
- ☐ En caso de plaza concertada y se disponga de ella, propuesta de ADJUDICACIÓN DE PLAZA por parte de la Gerencia de Servicios Sociales y aceptación de la plaza.
- ☐ En caso de que no sea plaza concertada, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO DE CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN correspondiente e informe de valoración técnica.
- ☐ AUTORIZACIONES FAMILIARES o de la persona que ejerza la medida judicial de apoyo.
- ☐ INFORME INICIAL DE INGRESO.
- ☐ INFORME MÉDICO: Informe médico de su estado de salud emitido de manera actualizada tanto inicial como anualmente.
- ☐ CARTILLA DE VACUNACIÓN (cuando proceda).
- ☐ INVENTARIO DE ROPA Y ENSERES personales (en el caso de servicios residenciales y/o vivienda).

### **DOCUMENTACION DE SEGUIMIENTO** (original o copia):

- ☐ HISTORIA DE VIDA (revisado anualmente o ante cambios significativos).
- ☐ PROYECTO DE VIDA (PV) (revisado anualmente o ante cambios significativos).
- ☐ PLAN DE APOYOS AL PROYECTO DE VIDA (PAPV) (revisado anualmente o ante cambios significativos).
- ☐ INFORME SOCIAL (con actualización bianual o antes si procede).
- ☐ OTROS INFORMES TÉCNICOS (psicológico, fisioterapeuta, terapia ocupacional, logopedia, etc.).
- ☐ REGISTRO INDIVIDUAL DE SUJECCIONES (revisado anualmente o ante cambios significativos).
- ☐ Seguimiento de GASTOS de dinero de bolsillo (cuando proceda).

\* Conforme la política de Protección de datos: Se aplicarán los principios de minimización, exactitud, limitación de la finalidad, seguridad y conservación limitada, de conformidad con la normativa vigente.

## **ANEXO 2.1. - CONDICIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS**

D./D<sup>a</sup>.

Persona que ejerza la  
medida de apoyo

Domiciliado en

Población

C.P.

Teléfono familiar

Teléfono avisos

- **AUTORIZA** a los profesionales de ASPRONA-LEÓN a administrar la medicación prescrita por el médico de cabecera y/o especialista correspondiente.
- Al objeto de poder ser cumplir con las prescripciones médica, se **COMPROMETE** a facilitar con la debida antelación y justificación documental todas aquellas variaciones que se realicen por los facultativos correspondientes en aquellos tratamientos.
- Del mismo modo, soy conocedor y **ACEPTA** que no se le administrará por parte de los profesionales de ASPRONA-LEÓN ningún medicamento que no esté pautado debidamente por un facultativo.

\* Estas condiciones tendrán carácter indefinido salvo documento escrito que modifique su vigencia.

Para que conste y surta los efectos oportunos lo firmo.

En León, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ .

Fdo.: Persona que ejerza la medida de apoyo

## **ANEXO 2.2. - AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES**

### **DEL CENTRO**

D./D<sup>a</sup>.

Persona que ejerza la  
medida de apoyo

Domiciliado en

Población

C.P.

Teléfono familiar

Teléfono avisos

**A U T O R I Z A** a la participación de la persona con discapacidad y/o en situación de dependencia anteriormente citada, en las actividades organizadas por el Centro arriba indicado, bajo la supervisión y acompañamiento de los profesionales de ASPRONA-LEÓN. Si la actividad modifica de una forma significativa el horario habitual del Centro, deberé ser informado y manifestar mi consentimiento previamente, salvo que se trate de un imprevisto derivado de aquella actividad, en cuyo caso el centro adoptará las **medidas organizativas necesarias e informará a la mayor brevedad**.

En caso de **enfermedad o accidente**, **autoriza** a los profesionales a adoptar **decisiones de urgencia** necesarias (asistencia sanitaria, traslado), informando a la mayor brevedad.

Esta autorización será **revocable por escrito** en cualquier momento.

**PROTECCIÓN DE DATOS:** ASPRONA LEÓN es el Responsable del tratamiento de los datos personales del Interesado y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR), y en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD), por lo que se le facilita la siguiente información del tratamiento:

**Fines y base legal del tratamiento:** Por interés legítimo del responsable para la organización de actividades, como excursiones, viajes, estancias etc. o de diversa índole a las que previamente se ha inscrito el interesado y/o la persona que ejerza la medida judicial de apoyo.

**Criterios de conservación de los datos:** Se conservarán mientras exista un interés mutuo para mantener el fin del tratamiento y cuando ya no sea necesario para tal fin, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la seudonimización de los datos o la destrucción total de los mismos.

**Comunicación de los datos:** Para la realización de las diversas actividades de ocio organizadas por la Asociación se podrán comunicar datos a terceros como; Agencias de viajes, hoteles, transporte, etc., que sea necesario para gestionar la actividad a la que el interesado y/o la persona que ejerza la medida judicial de apoyo se haya inscrito. Asimismo también podrán ser comunicados los datos a entidades aseguradoras o Administraciones Públicas en cumplimiento de obligaciones legales.

**Derechos que asisten al Interesado:** -Derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento. -Derecho de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y a la limitación u oposición a su tratamiento. -Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control (www.aepd.es) si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.

**Datos de contacto para ejercer sus derechos:** ASPRONA LEÓN. C/ Ana Mogas, 2 1º BIS - 24009 LEÓN. Email: consultas@asprona-leon.es

Para que surta los efectos oportunos lo firmo en León, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Fdo.: Persona que ejerza la medida de apoyo

**ANEXO 2.3. - AUTORIZACIÓN PARA LAS SALIDAS AUTÓNOMAS**

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_

Persona que ejerza la  
medida de apoyo \_\_\_\_\_

Domiciliado en \_\_\_\_\_

Población \_\_\_\_\_

C.P. \_\_\_\_\_

Teléfono familiar \_\_\_\_\_

Teléfono avisos \_\_\_\_\_

(Cumplimentar uno de los dos apartados, de acuerdo a su deseo)

☐

**AUTORIZO** a mi familiar/apoyado/a a salir y/o pasear de forma autónoma sin estar acompañado de ningún profesional, siempre que no exista contraindicación técnica.

☐

**NO AUTORIZO** a mi familiar/apoyado/a a salir y/o pasear de forma autónoma sin estar acompañado de ningún profesional.

\* Esta autorización tendrá carácter indefinido salvo documento escrito que modifique su vigencia.

Para que conste y surta los efectos oportunos lo firmo.

En León, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ .

Fdo.: Persona que ejerza la medida de apoyo

#### **ANEXO 2.4. - AUTORIZACIÓN PARA LA VISITA DE FAMILIARES Y/O AMISTADES**

D./D<sup>a</sup>.

Persona que ejerza la  
medida de apoyo

Domiciliado en

Población

C.P.

Teléfono familiar

Teléfono avisos

**AUTORIZA** a las siguientes personas para visitar a la persona usuaria y/o recoger sus pertenencias:

Nombre y apellidos	DNI	Visita	Perte- nencias
		SI / NO	SI / NO
		SI / NO	SI / NO
		SI / NO	SI / NO

\* Esta autorización tendrá carácter indefinido salvo documento escrito que modifique su vigencia.

PROTECCION DE DATOS: ASPRONA LEÓN es el Responsable del tratamiento de los datos personales del Interesado y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR), y en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD), por lo que se le facilita la siguiente información del tratamiento:

**Fines y base legal del tratamiento:** Control de las vistas de familiares y amistades que se realizan en las instalaciones por razones de seguridad, vigilancia y cuidado de las personas usuarias en virtud del interés legítimo del Responsable. **Obligación de facilitar los datos:** Los datos solicitados por el personal son de carácter obligatorio, de manera que no se autorizará la visita si no se proporcionan los datos requeridos, salvo que se faculte expresamente dicho acceso por parte del Responsable.

**Criterios de conservación de los datos:** Se conservarán mientras exista un interés mutuo para mantener el fin del tratamiento y cuando ya no sea necesario para tal fin, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la seudonimización de los datos o la destrucción total de los mismos.

**Comunicación de los datos:** No se comunicarán los datos a terceros, salvo obligación legal.

**Derechos que asisten al Interesado:** -Derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento. -Derecho de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y a la limitación u oposición a su tratamiento. -Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.

**Datos de contacto para ejercer sus derechos:** ASPRONA LEÓN. C/ Ana Mogas, 2 1º BIS - 24009 LEÓN. Email: [consultas@asprona-leon.es](mailto:consultas@asprona-leon.es)

Para que surta los efectos oportunos lo firmo en León, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Fdo.: Persona que ejerza la medida de apoyo.

### **ANEXO 3 - AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Por el presente documento se me informa de que ASPRONA LEÓN es el Responsable del tratamiento de los datos personales del Interesado y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR), en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD) y en la Ley 1/1982, de 5 de mayo, sobre el derecho al honor, la intimidad personal, familiar y a la propia imagen, por lo que se le facilita la siguiente información:

**Fines del tratamiento:** La prestación de diversos servicios de apoyo integral a las personas con Discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia, lo cual implicará un tratamiento de datos de categorías especiales. La prestación realizada a través de la Asociación, comprenderá actividades como: Servicios integrales en los Centros, servicios de promoción a la autonomía, atención a familias, deporte y ocio, centro especial de empleo, agencia de colocación, etc.).

El interesado o su la persona que ejerza la medida judicial de apoyo consiente expresamente el tratamiento de estos datos, los cuales, son imprescindibles para prestar los servicios ofrecidos por la Asociación.

**Base Legal del Tratamiento:** El interés legítimo del titular para realización la prestación de los servicios que requiere el tratamiento de datos de categoría especial y el consentimiento explícito del interesado para determinados tratamientos.

**Origen y Procedencia de los datos:** Del propio interesado o y/o la persona que ejerza la medida judicial de apoyo, así como de la Junta de Castilla y León (Gerencia Servicios Sociales) y cualquier Administración que sea competente, en su caso.

**Criterios de conservación de los datos:** Se conservarán mientras exista un interés mutuo para mantener el fin del tratamiento y cuando ya no sea necesario para tal fin, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la seudonimización de los datos o la destrucción total de los mismos.

**Comunicación de los datos:** Únicamente se podrán comunicar datos identificativos a Organizaciones como Plena Inclusión o Servicios Sociales de la Administración que sean necesarias para la concesión de ayudas y subvenciones para mejorar el servicio a las personas usuarias, así como a otras entidades como Junta de Castilla y León (Servicios Sociales) que sea necesaria la comunicación como cumplimiento de una obligación legal. De igual forma se informa que los datos podrán ser comunicados a farmacias u hospitales que necesiten conocer información necesaria para realizar la prestación de los servicios farmacéuticos y de asistencia médica.

**Derechos que asisten al Interesado:**

- Derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento.
- Derecho de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y a la limitación u oposición a su tratamiento.
- Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.

**Datos de contacto** para ejercer sus derechos: ASPRONA LEÓN. C/ Ana Mogas 2, 1º bis - 24009-LEÓN. Email: [consultas@asprona-leon.es](mailto:consultas@asprona-leon.es).

Para realizar el tratamiento de datos descrito, el Responsable del tratamiento necesita su **consentimiento explícito** o el de la persona que ejerza la medida judicial de apoyo.

Si No Autorizo los siguientes tratamientos (Marcar con una X según corresponda):

☐ Recibir información sobre actividades, felicitaciones de cumpleaños, navideñas y eventos de la Asociación.

☐ Captación, Grabación de imágenes y vídeos de las actividades organizadas o en las que participa la Asociación, así como su publicación en medios de comunicación del Responsable incluida la página web o las redes sociales del mismo o en medios de comunicación ajenos con la finalidad de difundir la actividad realizada por la Asociación.

El Interesado consiente el tratamiento de sus datos en los términos expuestos:

Nombre \_\_\_\_\_, con NIF \_\_\_\_\_

Persona que ejerza las medidas de apoyo \_\_\_\_\_

con NIF \_\_\_\_\_. En León, a \_\_\_\_\_ Firma:



#### **ANEXO 4 - AUTORIZACIÓN PARA LA TOMA Y POSIBLE PUBLICACIÓN INTERNA DE IMÁGENES**

ASPRONA LEÓN es el **Responsable del tratamiento** de los datos personales del **Interesado** y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR), y la Ley (ES) 1/1982 de protección civil, derecho al honor, intimidad personal y familiar y a la propia imagen, por lo que se le facilita la siguiente información del tratamiento:

**Fin del tratamiento:** grabación de imágenes y vídeos de las actividades llevadas a cabo por el responsable del tratamiento para dar publicidad de las mismas en los medios de comunicación, con el consentimiento del Interesado. En ningún caso se publicará el nombre del Interesado.

**Criterios de conservación de los datos:** se conservarán mientras exista un interés mutuo para mantener el fin del tratamiento y cuando ya no sea necesario para tal fin, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la seudonimización de los datos o la destrucción total de los mismos.

**Comunicación de los datos:** El Interesado puede autorizar o no el tratamiento señalando con una "x" en la casilla correspondiente de SÍ (doy el consentimiento) o NO (no doy el consentimiento) para las siguientes categorías de destinatarios:

##### **SÍ NO AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR LOS DATOS**

..... Publicación en medios de comunicación propios del Responsable

..... Publicación en medios de comunicación externos al Responsable

##### **Derechos que asisten al Interesado:**

- Derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento.
- Derecho de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y a la limitación u oposición a su tratamiento.
- Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.

**Datos de contacto para ejercer sus derechos:** ASPRONA LEÓN. C/ Ana Mogas, 2 1º BIS - 24009 LEÓN (Leon). Email: [consultas@asprona-leon.es](mailto:consultas@asprona-leon.es).

Para realizar el tratamiento de datos descrito, el Responsable del tratamiento necesita su consentimiento explícito o el de la persona que ejerza la medida judicial de apoyo.

El **Interesado** consiente el tratamiento de sus datos en los términos expuestos:

Nombre \_\_\_\_\_, con NIF \_\_\_\_\_

Persona que ejerza las medidas de apoyo \_\_\_\_\_

con NIF \_\_\_\_\_

En León, a \_\_\_\_\_ Firma:

## **ANEXO 5 - RECIBÍ DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

DEL CENTRO

---

### PREÁMBULO

### CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Domicilio

Artículo 4. Definición del modelo y compromiso del centro

Artículo 5. Objetivos generales del centro

### CAPÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

Artículo 6. Agentes implicados en el funcionamiento del centro

Artículo 7. Órganos de gestión y coordinación

Artículo 8. Cauces de participación

Artículo 9. Consejo de Centro

Artículo 10. Consejo Técnico

Artículo 11. Servicios, Actividades y Procesos

Artículo 12. Sistema de Calidad, Protocolos de actuación y Planes de emergencia y evacuación

Artículo 13. Sistema de Información Electrónica de Proveedores de Servicios Sociales (REPRISS)

### CAPÍTULO III. CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA: ADMISIÓN Y BAJAS

Artículo 14.- Persona usuaria

Artículo 15. Admisión

Artículo 16. Pérdida de la condición de persona usuaria

### CAPÍTULO IV. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 17. Derechos de las personas usuarias

Artículo 18. Derechos y Deberes de familiares y/o personas que ejerzan medidas judiciales de apoyo

Artículo 19. Derechos y deberes del personal profesional

### CAPÍTULO V. CONVIVENCIA Y NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 20. Principios generales de convivencia

Artículo 21. Normas generales de convivencia y organización interna

Artículo 22. Higiene personal y prevención sanitaria.

Artículo 23. Normas sobre el uso de las instalaciones.

Artículo 24. Normas en relación con la alimentación y uso del comedor.

Artículo 25. Normas en relación con el Servicio Sanitario y gestión de la atención de salud

Artículo 26. Normas en relación con la confidencialidad, intimidad personal y protección de datos

#### CAPITULO VI. HORARIOS Y REGIMEN DE VISITAS

Artículo 27. Horario y Calendario.

Artículo 28. Ausencias de la persona usuaria, salidas autónomas y visitas.

Artículo 29. Horario de comunicaciones telefónicas

Artículo 30. Horario de comidas y descanso.

Artículo 31. Horarios de los servicios especializados, complementarios y de soporte.

#### CAPÍTULO VII. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 32. Principios generales

Artículo 33. Tipificación de infracciones

Artículo 34. Medidas correctivas y graduación.

Artículo 35. Procedimiento correctivo

Artículo 36. Medidas de apoyo y prevención

#### CAPÍTULO VIII. PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN

Artículo 37. Garantías de seguridad

#### CAPÍTULO IX. MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLANES DE MEJORA

Artículo 38. Principios del sistema de calidad

Artículo 39. Estándares e indicadores de calidad

Artículo 40. Control, evaluación y seguimiento

Artículo 41. Planes de mejora

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera. Aprobación y difusión

Segunda. Adaptación y revisión

Tercera. Régimen transitorio

Cuarta. Clausula supletoria

Quinta. Derogación

Fdo. D./Dª. \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Persona que ejerza las medidas de apoyo