

## CAPÍTULO I. DA NATUREZA E DO OBXECTO

### ARTIGO 1. TIPO DE CENTRO E TITULARIDADE

**DENOMINACIÓN DA ENTIDADE DA QUE DEPENDE:** Ong Mestura

**NIF:** G15940414

**Nº REXISTRO:** E-1850

**DIRECCIÓN:** Avenida de Vilaboa, 158 baixo esquerda, Culleredo.

**DESTINATARIOS/AS:** Persoas en risco de exclusión social.

**LOCALIZACIÓN DO CENTRO:** Avenida de Vilaboa, 158 baixo, Culleredo.

#### *Tipoloxía, definición e obxectivos*

O centro é un **centro de día de inclusión social** cuxo titular é **Ong Mestura**.

Ten carácter polivalente dotado de recursos materiais, humanos e financeiros a través dos cales se desenvolven programas de asesoramento e intervención, de carácter prelaboral, social e de acompañamento e asesoramento sociosanitario, dirixidos a persoas en situación ou risco de exclusión social, concretamente a persoas inmigrantes e emigrantes retornadas.

Trátase dun establecemento aberto a persoas usuarias da entidade. O seu destino é o de prestar atención e asistencia necesaria, así como facilitar a convivencia e propiciar a participación e a integración social. Do mesmo xeito, procúrase a realización de actividades tendentes a conseguir os seguintes **obxectivos**, entre outros:

- Promoción da integración, inserción e defensa dos dereitos sociais das persoas en risco de exclusión social ou persoas en situación de vulnerabilidade, **especialmente o colectivo migrante**.
- Protección e apoio ás familias, especialmente as familias monomarentais e atención á infancia.

- Loita pola igualdade de trato e non discriminación e contra os delitos de odio, dirixidos a persoas especialmente vulnerables.
- Promoción do feminismo e loita contra a discriminación por razóns de sexo o xénero en todas as súas manifestacións.
- Promoción das novas tecnoloxías, a educación medioambiental, o desenvolvemento sostible, a acción cultural, a innovación social e da economía social nos colectivos citados anteriormente e na sociedade en xeral.
- Promoción da participación e a activación social da poboación en xeral e especialmente das persoas en risco de exclusión social.
- Promoción dunha conciencia cívica global baseada nos Dereitos Humanos, a través da sensibilización das institucións, a sociedade, especialmente a xuventude nas causas, consecuencias e realizadas das desigualdades.

## **CAPÍTULO II. DA ADMISIÓN**

### **ARTIGO II. PERFÍS DAS PERSOAS PARTICIPANTES**

As persoas participantes dos servizos da entidade serán aquelas que reúnan varios requisitos para ser consideradas en situación ou risco de exclusión social (excepto actuacións puntuais que non requiran desta condición).

Para a valoración técnica da situación ou risco de exclusión social, e de conformidade co establecido na Lei 10/2013, do novembro, de inclusión social de Galicia e na normativa de desenvolvemento, verificarase a ausencia ou déficit grave de recursos económicos e a situación de desemprego, así como a concorrencia dalgún dos factores de exclusión seguintes, cando esa condición supoña especiais dificultades de integración social ou laboral:

- a. Estar nunha situación de cargas familiares non compartidas.

- b. Estar en proceso de rehabilitación social, como resultado dun programa de deshabitación de substancias aditivas ou de calquera outra adicción que produza efectos persoais e sociais de natureza semellante.
- c. Ter a condición de muller vítima de violencia de xénero.
- d. Ser unha persoa vítima de violencia doméstica.
- e. Ter unha discapacidade valorada superior ao 33%.
- f. Ser inmigrante ou emigrante retornado.
- g. Proceder de institucións de protección ou reeducación de menores.
- h. Proceder de cumprimento de pena nunha situación penitenciaria.
- i. Ser unha persoa sen fogar ou habitar nunha infravivenda.
- j. Pertencer a unha minoría étnica.
- k. Estar en proceso de abandono do exercicio da prostitución ou ser vítima de explotación sexual – laboral en redes de prostitución ou de trata de persoas.
- l. Ter a condición de persoas transexual ou estar en proceso de reasignación sexual.
- m. Calquera outro factor non previsto expresamente neste artigo sempre que, ponderado polos servicios sociais comunitarios no contexto persoal, familiar e social da persoas, condicione negativa e gravemente a súa inclusión social e laboral. Esta ponderación poderá ser tamén obxecto de avaliación por parte dos/as técnicos/as da Comunidade Autónoma, entidades prestadoras de servicios sociais ou previa valoración por parte de profesionais de traballo social da ong.
  - Estar en situación de inactividade ou desemprego de longa duración.
  - Desempregadas/os menores de 30 anos.
  - Procedentes de núcleos familiares con ingresos inferiores a 2,5 veces o IPREM.
  - Sen titulación o baixa cualificación.
  - Embarazadas ou lactantes sen apoio familiar o sen recursos.
  - Familia monomarental.

### **ARTIGO 3. FORMAS DE ACCESO E CRITERIOS DE ADMISIÓN**

O acceso ao centro realizarase por derivación das unidades de traballo e educación social (UTES) dos servizos sociais comunitarios, entidades sociais e organismos públicos da Área Metropolitana de A Coruña e por solicitude propia das persoas interesadas.

Para acceder á condición de usuaria do Centro de día de inclusión Mestura requírese:

- Estar en situación ou risco de exclusión social (excepto actuacións puntuais que non requiran desta condición) e acreditarla con documentación ou elaboración dun informe social por parte da/o profesional do traballo social da ong.
- Inscribirse na base de datos da entidade (terá que acceder a través do servizo de acollida, tal e como estableza o procedemento deste servizo).

A persoa usuaria inscribirase no centro, indicando os servizos nos que desexa participar.

Documentación básica a presentar:

- DNI/NIE/pasaporte (eximirase deste requisito temporalmente, por causa xustificada).
- Acreditación da situación ou risco de exclusión social: documentación que acredite a situación de risco (informe de servizos sociais ou traballadoras sociais de entidades prestadoras de servizos sociais, tarxeta de demandante de emprego...) e a pertinente para cada programa.
- Outra: os servizos serán ofertados a través de diferentes programas. Cada programa contará cuns requisitos e documentación necesaria para o seu acceso, requirida obrigatoriamente para que as persoas usuarias podan participar (acreditación da violencia de xénero, percepción de rendas mínimas, demandantes de emprego de longa duración, etc.) (Ver Anexo II).

As persoas beneficiarias **deberán subscribir un proxecto de inclusión sociolaboral básica ou de inclusión social de transición ao emprego** unha vez adquira a condición de usuaria. O proxecto basearase na valoración social e posterior diagnose. Realizaranse as entrevistas e visitas a domicilio oportunas que permitan a recompilación de datos suficientes e pertinentes para a atención. Os datos recollidos referiranse, en todo caso, á intervención posterior.

En casos excepcionais poderá ser denegada temporalmente a admisión de persoas usuarias, baixo a valoración do equipo técnico multidisciplinar, cando non se reúnen requisitos.

#### **ARTIGO 4. PROCEDEMENTO DE ADMISIÓN**

Para ser persoa beneficiaria no centro, deberá pasar polo servizo de acollida, onde será informada sobre tódolos programas e servizos aos que pode acceder e se realizará unha recollida de datos básica.

Unha vez que a persoa estea rexistrada como usuaria poderá acceder aos diferentes servizos mediante cita previa ou a través de procesos de selección independentes no caso das formacións.

### **CAPÍTULO III. SERVIZOS QUE OFERTA**

#### **ARTIGO 5. SERVIZOS OFERTADOS**

*0. Servizos ofertados (segundo a carteira de servizos).*

O centro ofrece os seguintes servizos obrigatorios (dentro da carteira de servizos), a través dos seus diferentes programas:

- **Diagnose** (valoración da situación social).

- **Deseño, seguimento e avaliación** do proxecto de inclusión sociolaboral (realizada a través dos diferentes servizos).
- **Acompañamento social.**
- **Accións de adquisición e/ou fortalecemento das capacidades persoais e sociais.**
- **Accións promotoras do acceso e permanencia no mercado laboral.**

Dentro dos servizos optativos, cóntase con:

- **Mediación social/intercultural.**
- **Prospección e intermediación laboral activa.**
- **Apoio á conciliación.**
- **Refuerzo socioeducativo para menores.**

### *1. Áreas de traballo e servizos ofertados*

O centro ofrece diferentes servizos a través de programas e proxectos englobados dentro de 9 áreas de actuación:

- **Atención e Información**
- **Orientación e Intermediación Laboral**
- **Formación**
- **Asesoramento Xurídico**
- **Atención Psicolóxica**
- **Traballo Social**
- **Apoio ás familias con menores**
- **Mediación Intercultural**
- **Educación para o desenvolvemento e a cidadanía global**

#### *1.1. Atención e Información*

- **Acollida.** Servizo de atención inicial e porta de entrada á entidade. Infórmase ás persoas usuarias de cuestións básicas relativas a recursos sociais dispoñibles, empadramento, e servizos propios e outros externos de interese. É o punto de

partida para elaborar, posteriormente, a diagnose social e o acceso a programas, proxectos e os correspondentes servizos.

### *1.2. Orientación e Intermediación Laboral*

- **Orientación, intermediación e prospección laboral.** Apoio na busca activa de emprego e formación tanto reglada como non reglada.

### *1.3. Formación*

- **Formación prelaboral.** Formación enfocada á adquisición de coñecementos básicos e habilidades sociais (ofimática básicas, manexo e uso de smartphone, etc.).
- **Formación específica para persoas migrantes.** Rasgos da sociedade de acollida, preparación ao exame CCSE e DELE, castelán e galego para persoas migrantes, etc.
- **Formación ocupacional.** Derivación e xestión de cursos de tipo ocupacional (hostalería, carretilla, limpeza, etc.).

### *1.4. Asesoramento Xurídico*

- **Asesoría Xurídica.** Asesoramento xurídico especializado en estranxeiría, dereito civil, familiar, laboral e outro tipo de consultas.

### *1.5. Atención Psicolóxica*

- **Atención Psicolóxica.** Atención individual, de parella ou familiar e outras actividades grupais.

### *1.6. Traballo Social*

- **Traballo Social.** Elaboración de diagnose e correspondente proxecto individual de inserción social ou sociolaboral, información e orientación dos recursos sociais comunitarios, derivacións pertinentes, acompañamento social, etc.

### *1.7. Apoio ás familias con menores*

- **Reforzo Socioeducativo a Menores.** Apoio educativo na realización de tarefas escolares e repaso de temáticas transversais (igualdade de xénero, ecoloxía, reciclaxe, etc.).

- **Servicio de Conciliación.** Trátase dunha aula dedicada ao coidado de menores mentres as nais e pais participan nalgunha actividade da entidade.

#### *1.8. Mediación Intercultural*

- **Mediación Intercultural.** Apoio e acompañamento a persoas que non dominan o idioma ou con claves culturais diferentes, así como conflitos a nivel comunitario e sensibilización dirixida a profesionais e poboación en xeral.

#### *1.9. Educación para o desenvolvemento e a cidadanía global*

- **Sensibilización e dinamización comunitaria.** Actividades de sensibilización no eido da migración, exclusión social, igualdade... en centros escolares e sanitarios.
- **Voluntariado.** Participación de persoas voluntarias en actividades da entidade coordinadas co persoal técnico.

## CAPÍTULO IV. PERIODO DE FUNCIONAMENTO E HORARIO

### ARTIGO 6. PERIODO DE FUNCIONAMENTO E HORARIO

O centro permanecerá aberto en horario de **luns a xoves de 8:00h a 19:00h. Os venres de 8:00h a 15:00h.** A atención ao público será de luns a xoves de 9:00h a 19:00h e os venres de 9:00h a 12:00h, con cita previa.

O centro poderá prestar servizos fóra de horario, sempre con cita previa ou limitar o horario de tarde en épocas estivais (decembro e de xuño a setembro).

### ARTIGO 7. REXIME DE PREZOS

Os servizos proporcionados a través da entidade non terán coste algún, sempre e cando sexa financiados de xeito público ou privado.



## **ARTIGO 8. ADMISIÓN**

Para ser persoa beneficiaria/participante no centro, deberá pasar polo servizo de acollida – atención e información, onde será informada sobre tódolos programas e servizos aos que pode acceder e se realizará unha recollida de datos básicos.

Posteriormente, a persoa interesada acudirá a unha segunda cita de valoración e diagnose co/a profesional de traballo social. Os datos recollidos nesta atención servirán de base para o proxecto de inclusión sociolaboral básica ou de inclusión social de transición de emprego.

## **ARTIGO 9. ACOLLIDA**

O centro conta cun servizo específico de acollida, o cal consta dun procedemento protocolarizado (ver anexo I).

Recóllense como mínimo os seguintes datos básicos a nivel persoal e sociolaboral:

- Nome e apelidos, idade (data de nacemento), lugar de procedencia, nacionalidade, principais factores de exclusión social, dirección, número de teléfono...
- Datos xurídicos (situación administrativa).
- Lugar de empadramento.
- Datos relativos á vivenda.
- Datos relativos á familia (número de membros da unidade familiar e convivencial e relación).
- Datos relativos á situación socioeconómica (percepción de prestacións, fonte ingresos, etc.).
- Datos relativos á situación laboral (situación laboral, experiencia, formación, tipo da demanda laboral se procura emprego, dispoñibilidade, etc.).

## **ARTIGO 10. DOCUMENTACIÓN BÁSICA QUE CONSTARÁ NO EXPEDIENTE**

No expediente da persoa usuaria constará mínimo:

- Datos recollidos na acollida. Ficha social.
- Valoración inicial e seguimento de cada servizo ao que acude. Historia social.
- Proxecto de inclusión social ou sociolaboral.
- Cláusula de protección de datos segundo o Regulamento (UE) 2016/RGPD. O responsable do ficheiro de datos é Ong Mestura (consentimento informado da entidade e documentación esixida nos diferentes programas aos que acceda)
- Seguimento do itinerario personalizado de inserción
- Fotocopia/documento escaneado DNI, NIE ou pasaporte
- CV (se é o caso)
- Documentación acreditativa da situación ou risco de exclusión social (tarxeta de demanda de emprego, informe de servizos sociais, etc.)
- Outra documentación xerada durante a intervención.

### **ARTIGO 11. CAUSAS DA BAIXA**

As persoas usuarias do centro perderán a súa condición por algunha das seguintes causas:

1. Renuncia voluntaria da usuaria.
2. Falecemento da usuaria.
3. Incumprimento grave das normas de funcionamento do centro.
4. Deixar de cumprir cos requisitos para ser usuaria.

## **CAPÍTULO V. DOS DEREITOS E OBRIGAS DAS PERSOAS USUARIAS**

### **ARTIGO 12. DEREITOS**

1. Respecto da dignidade da persoa, da súa autonomía e intimidade e do seu benestar orientará a actuación pública e a actividade das persoas profesionais e entidades xestoras de servizos sociais.

2. Así mesmo, todas as persoas, en tanto que usuarias deste centro, terán os seguintes dereitos cumprindo coa Lei 13/2008, de Servicios sociais de Galicia:

- a) A utilizar estes servizos en condicións de igualdade e sen discriminación por razón de nacemento, raza, sexo, orientación sexual, estado civil, idade, situación familiar, discapacidade, ideoloxía, crenza , opinión ou calquera outra circunstancia persoal, económica ou social.
- b) A recibir un trato acorde coa dignidade da persoa e co respecto dos dereitos e das liberdades fundamentais, tanto por parte do persoal coma das persoas implicadas no centro.
- c) A unha intervención individualizada acorde coas súas necesidades específicas, así como a que se lles asista nos trámites necesarios de cara ao seu acceso á atención social, sanitaria, educativa, cultural e, en xeral, a todas as necesidades persoais que sexan precisas para conseguir o seu desenvolvemento integral
- d) A recibir información de xeito áxil, suficiente e veraz, e en termos comprensibles, sobre os recursos e as prestacións prestadas polo centro.
- e) A ter asignada unha persoa profesional de referencia que actúe como interlocutora principal e que asegure a coherencia e a globalidade no proceso de intervención social.
- f) Á confidencialidade, ao sixilo e ao respecto en relación cos seus datos persoais e coa súa información que sexa coñecida polos servizos sociais en razón da intervención profesional, sen prexuízo do posible acceso a aqueles no exercicio dunha acción inspectora, de conformidade coa lexislación vixente en materia de protección datos de carácter persoal.
- g) A acceder ao seu expediente persoal e a obter copia del.
- h) A elixir libremente, dentro da capacidade de oferta do sistema e logo da valoración técnica, o tipo de medidas ou de recursos adecuados para o seu caso.

- i) A rexeitar a oferta de participación en servizos ou programas que lles oferte o sistema, ou, se é o caso, a que o seu consentimento, libre e expreso, a participación nos mesmos.
- j) Ao respecto dos dereitos lingüísticos das persoas usuarias, garantindo, en todo caso, o desenvolvemento por parte do sistema galego de servizos sociais da súa actividade desde a práctica dunha oferta positiva do idioma galego.

### **ARTIGO 13. OBRIGAS**

As persoas usuarias dos servizos sociais terán os seguintes deberes:

- a) Cumprir as normas, requisitos e os procedementos do centro para o que facilitarán información precisa e veraz sobre as circunstancias determinantes para a súa utilización e comunicarán as variacións que estas experimenten.
- b) Comunicarlle ao persoal de referencia calquera cambio significativo de circunstancias que puidese implicar a interrupción ou modificación substancial da intervención proposta polo centro.
- c) Colaborar co persoal encargado de prestarlles a atención necesaria, acudindo ás entrevistas con eles e seguindo os programas e as orientacións que lles prescriban.
- d) Manter unha actitude positiva de colaboración coas persoas profesionais do dentro, participando activamente no proceso que xere a intervención na que sexan destinatarias.
- e) Participar de xeito activo no seu proceso de mellora, autonomía persoal e inserción social.
- f) Destinar as prestacións recibidas ao fin para o que foron concedidas.
- g) Contribuír ao financiamento do custo dos servizos consonte a normativa vixente.
- h) Cando utilicen as instalacións, observar os regulamentos de réxime de interior e as normas de funcionamento ou convivencia.

- i) As persoas usuarias do centro deberán observar boa conduta e as leis máis elementais que a convivencia esixe.
- Evitarase todo aquilo que moleste ós demais, que perturbe a paz ou tranquilidade do centro.

#### **ARTIGO 14. ENTREGA DO REGULAMENTO DE RÉXIME INTERIOR ÁS PERSOAS USUARIAS**

As persoas usuarias do centro terán acceso ao presente regulamento a través de diferentes canles:

- Copia dispoñible na páxina web da entidade ([www.ongmestura.es](http://www.ongmestura.es)).
- Copia en formato PDF enviada a través de correo electrónico, se a persoa usuaria así o solicitase.
- Consulta da copia física no taboleiro da propia sede (Área de Coordinación).
- Copia física que será entregada ás persoas usuarias que así o solicitasen.

### **CAPÍTULO VI. DOS INCUMPRIMENTOS**

#### **ARTIGOS 15. TIPOLOXÍA DOS INCUMPRIMENTOS**

Catalogaranse os incumprimentos como leves, graves ou moi graves:

##### *15.1. Leves*

- Descoido reiterado no coidado dos materiais.
- Incumprimento dos obxectivos establecidos.
- Incumprimento reiterado de horarios establecidos.
- Incumprimento de aviso de cambios da situación que xustificou o acceso á entidade como persoa usuaria.

##### *15.2. Graves*

- Reincidir en incumprimentos leves.
- Alterar as normas de convivencia ou funcionamento.

- Promover ou participar de xeito reiterado en discusións violentas ou alteradas.
- Faltas de respecto graves a outra persoa usuaria ou a profesionais que realicen actividades no centro, de xeito remunerado ou de carácter voluntario.

### *15.3. Moi graves*

- Reincidir en incumprimentos graves.
- Falsear ou ocultar datos relevantes en relación ás circunstancias persoais para obter algún beneficio económico.
- Ocasionar danos relevantes no centro, de xeito intencionado.
- Subtraer bens, diñeiro ou obxectos de propiedade allea.
- Agresión verbal ou física a outra usuaria ou a profesionais que realicen actividades no centro, de xeito remunerado ou de carácter voluntario.

## **ARTIGO 16. PROCEDIMENTO PARA A TRAMITACIÓN DOS INCUMPRIMENTOS**

A perda da condición de usuaria do servizo, requirirá a tramitación do correspondente procedemento, no que deberá oírse á mesma ou a representante legal, a fin de que expoña o que conveña aos seus intereses.

Así mesmo, durante a tramitación do procedemento poderase adoptar a medida cautelar de suspensión provisional da condición de beneficencia se a súa permanencia no centro dera lugar a unha grave perturbación do servizo ou orixinaria risco grave para o persoal ou para outras usuarias.

O procedemento será o seguinte:

- A profesional comunicará á Coordinación os acontecementos que propiciaron a perda de condición de usuaria da mesma.
- A Coordinación convocará a reunión a profesional que comunica os feitos e a profesional de referencia (se fora outra) da persoa usuaria para poder avaliar a situación.

- Dependendo da gravidade dos feitos, intentarase redirixir e tratar de orientala cara condutas máis axeitadas, evitando así a perda de dereitos.
- Darase un prazo de 5 días para que a persoa implicada poida prestar alegacións para a súa defensa.
- En caso de que a actuación da persoa usuaria conleve danos persoais ou materiais graves cometidas de xeito intencionado, porase en coñecemento da Coordinación, a cal executará a expulsión e de ser o caso poñerá en coñecemento do mesmo as autoridades pertinentes.

## **ARTIGO 17. CONSECUCIAS DOS INCUMPRIMENTOS**

As consecuencias dos incumprimentos, dependerán do tipo e poderán ser as seguintes:

### *17.1. Leves*

- Denegación de acceso aos servizos entre 1 e 5 días.

### *17.2. Graves*

- Denegación de acceso aos servizos entre 2 e 3 semanas.

### *17.3. Moi graves*

- Expulsión definitiva, podendo valorar ao cabo dos anos se as circunstancias que propiciaron a expulsión desaparecieron.

## **CAPÍTULO VII. DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DO CENTRO**

### **SEGURIDADE**

A perda da condición de persoa usuaria do servizo, requirirá a tramitación do correspondente procedemento, no que deberá oírse á beneficiaria ou á persoa representante legal, a fin de que expoña o que conveña ós seus intereses.

### **ARTIGO 18. DOCUMENTACIÓN QUE DISPÓN O CENTRO**

O centro conta cos seguintes documentos:

- Rexistro de persoas usuarias: as persoas usuarias rexístranse nunha base de datos informatizada. Esta base de datos consta da data de alta, baixa se fora necesaria, datos persoais e sociolaborais. Ademais destes datos, constará un expediente codificado de cada usuaria, no cal se recollen os seguimentos dos servizos aos que acode.
- Excel de rexistro de persoas usuarias informatizado, sendo destruído a plantilla de acollida unha vez se rexistra dixitalmente (ver Anexo I).
- Regulamento de réxime interno no centro.
- Póliza de seguro de responsabilidade civil e sinistros.

### **ARTIGO 19. PROCEDEMENTO DE RECLAMACIÓNS E SUXESTIÓNS**

O Centro de Día de Inclusión Social Mestura conta cun libro de reclamacións e unha folla modelo que se atopará a disposición das persoas usuarias. No suposto de efectuarse algunha reclamación, darase copia da mesma á persoa reclamante e remitirase unha segunda copia ao servizo de inspección da Xunta de Galicia.

Cando a entidade recibise unha reclamación comunicárase á Coordinación. A coordinación terá un prazo de ata 30 días laborais para dar resposta. A coordinación poderase reunir coas profesionais que considere oportuno.



**ANEXOS**

Anexo I. Procedemento do servizo de acollida de Ong Mestura.

Anexo II. Requisitos específicos e documentación necesaria para acceder aos diferentes programas da Ong Mestura.