

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE CIUTADELLA

#### 8 *Aprobación definitiva de la primera modificación del Reglamento de funcionamiento del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella de Menorca, (expt. 2012/006044 y expt. 2013/010503)*

Habiendo transcurrido el plazo de exposición pública de la primera modificación del Reglamento de funcionamiento del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella de Menorca, aprobado inicialmente por el Pleno en sesión extraordinaria de día 15 de enero de 2014, en el punto nº 2 del orden del día (BOIB nº 15 de 30 de enero de 2014), y no habiéndose presentado ninguna reclamación en contra, este reglamento quedó elevado como definitivo y de forma automática, de acuerdo con lo que establece la vigente Ley reguladora de bases de régimen local.

#### HISTÓRICO DEL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVEI RESIDENCIAL D'INSERCIÓ SOCIAL-CASA D'ACOLLIDA DE CIUTADELLA DE MENORCA

		APROBACIÓN INICIAL		APROBACIÓN DEFINITIVA		APROBACIÓN INICIAL 1º MODIFICACIÓN		APROBACIÓN DEFINITIVA 1º MODIFICACIÓN	
PLENO		12/07/2012		Automática		15/01/2014 EXT		Automática	
BOIB nº	Fecha	117	14/08/2012	169	07/12/2013	15	30/01/2014		

A continuación, se transcribe íntegramente el mencionado reglamento tal como ha quedado, con las modificaciones ya introducidas y las recomendaciones del Institut Balear de la Dona del Govern de les Illes Balears en lo concerniente al lenguaje usado, según el informe de impacto de género:

#### Reglamento de funcionamiento del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella

### TÍTULO I CONDICIONES GENERALES

#### Art. 1 Objeto

El Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida es un recurso propio del Ajuntament de Ciutadella y gestionado por el Àrea de Serveis Socials.

Partimos del principio que cada persona es un ser propio y diferente, la complejidad de sus comportamientos y la adecuación de sus respuestas está mediatizada por la manera como integra la **herencia biológica**, el **medio familiar**, el **contexto social** inmediato y las fluctuaciones que se van produciendo en su **ciclo vital**. Así pues, individuo y colectivo son los dos polos opuestos de una misma realidad social que existen de una manera dinámica.

El Servei Residencial-Casa d'Acollida de Ciutadella da cumplimiento a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, en cuyo artículo 25, Prestaciones básicas garantizadas, fija que se consideran necesidades básicas el alojamiento, la alimentación y el vestido. El Ajuntament de Ciutadella, con el objetivo no solo de cubrir las necesidades más básicas de las personas con falta de vivienda, pretende trabajar de forma integral e integradora con criterios de inclusión y con itinerarios personalizados para lograr la integración social, laboral y comunitaria.

De esta forma, el Servicio prestará atención y apoyo a las necesidades básicas, y cubrirá la alimentación y la higiene. El servicio de alimentos debe incluir desayuno, comida (fuera del centro) y cena, y debe facilitar los aprendizajes y los hábitos relacionados con estas necesidades. El servicio de higiene debe cubrir la ducha, el cambio de ropa y el servicio de lavandería. Tanto el servicio de higiene como el de alimentos no

son de uso exclusivo para las personas sin techo. También pueden usar este servicio personas con domicilio pero que tienen dificultades para la cobertura de estas necesidades básicas. Por otro lado, y para los residentes en la Casa, el apoyo a su inserción desde una perspectiva global trabajando con itinerarios individualizados.

El Servei Residencial-Casa d'Acollida está incluido dentro del Servei d'Atenció Social Bàsica del Àrea de Serveis Socials, y se conforma como una prestación más de atención a la ciudadanía. Por lo tanto, tiene un carácter estrictamente municipal y su organización, el funcionamiento y la dotación económica son potestad municipal.

## **Art. 2 Acceso al Servei**

El acceso al Servei Residencial d'Inserció Social será de forma indirecta, y no se podrá admitir ninguna persona usuaria que previamente no haya sido derivada por los Serveis Socials Comunitaris Bàsics del municipio de Ciutadella.

### **2.1. Vías de acceso al Centre Residencial d'Inserció:**

#### **1. Serveis Socials:**

El acceso de las personas usuarias se producirá a través del trabajador social del Servei d'Atenció Social Bàsica. Excepcionalmente, el acceso se podrá valorar por otros perfiles profesionales del servicio.

En todos los casos será necesaria la complementación de la autorización y el acuerdo de convivencia por parte del profesional de referencia, donde se informe sobre las características personales y sociales del caso.

#### **2. Policia Local del Ajuntament de Ciutadella:**

La Policia Local de Ciutadella, en situaciones de urgencia y/o en casos de que los servicios sociales se encuentren fuera de su horario de atención, podrá solicitar el ingreso de una persona al Servei con carácter de urgencia y con la condición imprescindible que el día siguiente o el primer día laboral se dirija a los servicios sociales municipales. En caso de no asistir al día siguiente a la cita con los servicios sociales causará baja del servicio.

#### **2.2. Acogida**

Una vez se hace efectiva la entrada en la Casa, se les entregará el material de higiene básica y se les asignará una plaza. Posteriormente, los profesionales del Servei Residencial acompañarán a la nueva persona usuaria por las dependencias del Centre para que las conozca y, a la vez, para que pueda ser presentada al resto de personas usuarias.

## **Art. 3 Criterios de admisión y atención**

### **3.1. Criterios de admisión**

Con **carácter general**, serán admitidas aquellas personas que cumplan los siguientes requisitos:

- Estar empadronado/a en Ciutadella. En caso de que una persona no esté empadronada en el municipio lo deberá solicitar mediante la hoja correspondiente (anexo 1).
- Ser mayor de edad (18 años). Los o las menores solo podrán ser admitidos si se encuentran acompañados/as por una persona adulta con capacidad reconocida para ejercer las funciones de tutor o tutora legal.
- Aceptar voluntariamente su condición de persona usuaria del Centre Residencial mediante la firma del Contrato-acuerdo para la convivencia (anexo 5). La persona debe estar dispuesta a aceptar y a respetar la Normativa general del Centre (anexo 2) y el itinerario que le corresponda, después de analizar sus necesidades.
- Ausencia de ingresos económicos provenientes del trabajo o de prestaciones públicas.

### **3.2. Criterios de atención**

A continuación se establecen los criterios que orientarán el establecimiento de prioridades en la atención de los casos, ante la previsible aparición de situaciones en las que se produzca un número de propuestas de ingreso superior al número de plazas disponibles al Servei.

Los criterios de atención serán de dos tipos:

- De carácter social. Se dará prioridad a aquellas personas que se encuentren en una situación social más vulnerable, con un diagnóstico social previo. Se valorará el estado de vulnerabilidad social en un sentido amplio: falta de vivienda, emergencia social, trayectoria general, inexistencia de red de apoyo social y familiar, víctimas de violencia de género y el tiempo establecido en la ciudad.



-De carácter sanitario. Se valora el estado de salud de la persona y, si cabe, el estadio actual de la enfermedad y/o del trastorno que sufre; y se llevarán a cabo las coordinaciones pertinentes con el Ib-salut y otros servicios implicados para poder hacer el seguimiento adecuado.

Se acogerán a las personas con mayores limitaciones derivadas de su estado de salud, siempre que esta situación sea compatible con el mantenimiento de la convivencia con el resto de personas residentes/usuarios. Las personas con trastornos mentales no compensados, personas con enfermedades mentales severas, enfermedades infecciosas y contagiosas no tratadas y con trastornos de dependencia a sustancias tóxicas y al alcohol sin procesos de deshabituación quedarán fuera del Servei Residencial, por la imposibilidad de garantizar una adecuada convivencia y una buena intervención por parte del servicio. Se tiene en cuenta la voluntad de la persona usuaria de dejarse ayudar en el ámbito sanitario y de someterse a controles médicos.

#### **Art. 4 Itinerario de intervención**

Entendemos el itinerario de intervención del Servei Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida como el conjunto de fases y actuaciones que, con carácter general, deberán seguir las personas profesionales y usuarias en relación con el acceso, la admisión, la estancia y la salida del Centre, así como con el proceso personal de inclusión seguido.

##### **4.1. Atención básica**

Se hace demanda de estancia a la Casa o demanda del Servicio de higiene personal o de alimentación a partir de la valoración del trabajador o la trabajadora social y en función de las características, necesidades básicas y el grado de vulnerabilidad social de la situación. Es durante esta entrevista cuando se recogerán los datos básicos de la persona usuaria, que serán incluidos en los registros de entrada del servicio residencial y se trabajarán las normas básicas de funcionamiento del Servei, mediante la aceptación y la firma por parte de la persona usuaria del Contrato-acuerdo para la convivencia (anexo 5). Se entregarán también los anexos 2, Normativa general del centro, 3, Autorización de estancia en el Centre Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida, y 13, Cuadros de régimen sancionador. En las situaciones de uso del servicio de higiene personal o de alimentos se entregarán el anexo 2 y el anexo 4, Autorización y compromiso de uso del Servicio de higiene personal y/o de alimentos en el Centre Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida.

En esta primera fase, el psicólogo o la psicóloga podrá realizar una primera acogida para valorar las capacidades y las necesidades de la persona, y hacer un diagnóstico inicial.

##### **4.2. Diagnóstico psicosocial y educativo**

Los técnicos o las técnicas, a través de las diferentes entrevistas, emiten un diagnóstico de la persona, a partir del que se generará el itinerario personalizado, que se intervendrá de manera interdisciplinar con el resto del Servei d'Atenció Social Bàsica.

#### **Art. 5. Período de prueba**

Se establecerá, con carácter general, un período de adaptación de 15 días, durante el cual las personas profesionales del Servei observarán y evaluarán el comportamiento de la nueva persona usuaria en lo concerniente a la convivencia con el resto de residentes, el respecto a la normativa básica del funcionamiento del Servei y su disposición a participar en la realización de un plan de trabajo personalizado. La valoración que se desprenda de este período podrá determinar la continuidad o baja del Servei.

#### **Art. 6. Programación del Plan de trabajo**

Superado el período de adaptación, se iniciará de manera interdisciplinar su itinerario de inclusión, en el que se acordarán los objetivos específicos de actuación de su plan de trabajo, el tipo de actuaciones concretas a realizar, los ritmos de trabajo y los compromisos adquiridos.

La confección del Plan de trabajo se caracterizará por la flexibilidad y la adaptación a las características personales de la persona usuaria, por el carácter psicoeducativo y social de las medidas propuestas, por la integración y participación, y por el rol dinámico que se otorga a la persona usuaria durante todo el proceso de inserción.

#### **Art. 7. Seguimiento de medidas**

Comprende todas aquellas acciones que se desarrollan durante el período de estancia de los usuarios o las usuarias al Servicio y que se encuentran relacionadas con la evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adoptados por la persona en relación con el Plan de Trabajo personalizado.

#### **Art. 8. Salida del Servei**

Se consideran varios supuestos de salida del Servei:





- **Baja voluntaria**, por parte de la persona usuaria, que, por voluntad propia, decide abandonar el Servei (anexo 6).
- **Derivación**, por criterio profesional, hacia otros recursos o servicios más convenientes.
- **Expulsión**, por incumplimiento grave de la normativa interna. Podrá ser temporal o definitiva (anexos 9 y 11).
- **Por finalización del tiempo de estancia establecido** y por no haber sido concedido un período de prórroga que permitiese la continuación de la estancia.

#### **Art. 9. Régimen de permanencia**

Con carácter general, el tiempo máximo de estancia al Servei será de 6 meses, período de tiempo considerado como mínimo y necesario para la complementación del circuito expuesto anteriormente.

No obstante, en los casos de concesión de períodos de prórroga, se deberá re-formular por escrito el plan de trabajo y explicitar la fecha fijada para la finalización de la estancia.

#### **Art. 10. Derechos de las personas usuarias**

1. Derecho a recibir voluntariamente el servicio.
2. Derecho a recibir información con respecto al uso de las instalaciones.
3. Derecho a recibir un servicio y un trato profesionales y de calidad.
4. Derecho a la intimidad y al respeto personal.
5. Derecho a la no-divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes.
6. Derecho a usar y a disfrutar de los espacios destinados a su atención.
7. Derecho a unas garantías mínimas de higiene y de limpieza.
8. Derecho a participar en la toma de decisiones sobre su plan de trabajo individualizado y a ser informado del compromiso de estancia.
9. Derecho a expresar las quejas mediante los canales establecidos para hacerlo.
10. Derecho a recibir, como mínimo, dos comidas diarias.

#### **Art. 11. Deberes de las personas usuarias**

1. Contribuir al correcto funcionamiento del Centre y cumplir con la normativa general de régimen interno.
2. Ser respetuosas en el trato con los otros, las personas residentes y el personal del Centre; respetar y facilitar la convivencia.
3. Mantener una higiene adecuada para la convivencia durante su estancia; y hacer uso, preferiblemente diariamente, del servicio de ducha, obligatorio para poder acceder a cualquier servicio de la casa.
4. Hacer un buen uso de todas las instalaciones y colaborar en su mantenimiento.
5. Respetar los horarios establecidos de entrada, higiene, desayuno, comida, cena, descanso y salida.
6. Avisar siempre en los casos de ausencia en alguna de las comidas diarias establecidas.
7. Comunicar inmediatamente al personal del Centre d'Acollida cualquier incidente.
8. Cumplir el compromiso de estancia e informar de su abandono en caso de que se produzca.
9. Facilitar la información sobre la situación personal, entendida esta como el estado de salud, económico, sociofamiliar, etc.

### **TÍTULO II ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA DEL SERVICIO**

#### **Art. 12 Organización general del servicio**

1. Las personas usuarias de los diferentes servicios y de las prestaciones ofrecidas desde la Casa d'Acollida deberán conocer y respetar la normativa general establecida.
2. El tiempo de estancia vendrá marcado por el plan de trabajo acordado por la persona y el trabajador o la trabajadora social de referencia, con un máximo de 6 meses. Se pueden prever prórrogas de estancia en función de la situación y la evolución personal de la persona usuaria que, siempre, deberá estar informada de la fecha de finalización de su estancia en el Servei.
3. El horario de desayuno queda fijado de 7.30 a 8.30 h, y las cenas de 20.30 a 21.30 h. Cualquier variación de estos horarios deben ocurrir en situaciones convenientemente justificadas.
4. El Centre Residencial quedará abierto a partir de las 19 h, de lunes a domingo, horario establecido para la entrada en la Casa. A las 22.30 h se cierra el centro y no se permitirá la entrada fuera de este horario, salvo en situaciones convenientemente justificadas o autorizadas, o con el acompañamiento de la policía en situaciones de urgencia y no previstas con antelación. Por la mañana se podrá salir a partir de las 8 h y hasta las 9 h, salvo en situaciones justificadas convenientemente.





5. Con carácter general, no se podrá entrar y/o salir del Centre Residencial fuera de los horarios establecidos; es decir, antes de las 8 h y después de las 22.30 h. Las salidas y entradas fuera de este horario deben estar convenientemente justificadas mediante pruebas documentales (contrato de trabajo, cartilla/volante de visitas médicas, etc.).

6. Excepcionalmente, en épocas del año y fechas señaladas, queda modificado el horario de entrada en la Casa. Así, los días 23 y 24 de junio (fiesta de Sant Joan) y el 24 y 31 de diciembre (víspera de Navidad y Fin de Año) el Centre se abrirá a las 20.30 horas y permanecerá abierto hasta la 1 h.

7. Las personas que se beneficiarán del Servei de higiene personal lo harán los lunes, miércoles y viernes de 9 a 9.30 h.

#### **Art. 13 Normativa general del servicio**

1. Las pertenencias de las personas usuarias solo pueden quedar en los espacios adaptados a este efecto.

2. En caso de que haya residencia de menores con tutor/madre y/o padre, deberán estar acompañados/as en todo momento por los tutores o las tutoras.

3. Se prohíbe la entrada de animales en las instalaciones del Centre.

4. No se permitirá el consumo, el tráfico y/o la posesión de drogas y/o bebidas alcohólicas; ni el consumo de tabaco, excepto en las zonas autorizadas para hacerlo, o fármacos sin prescripción médica.

5. No se admitirá la entrada de armas blancas y/o armas de fuego o cualquier otro objeto potencialmente peligroso para las personas.

6. No se permitirán las actitudes violentas físicas y/o verbales entre personas usuarias, ni hacia profesionales o personas voluntarias.

7. No se permite el cambio de lugar del mobiliario, ni utilizarlo para ninguna otra función que no sea la propia para la que fue diseñado.

8. No se permite la entrada bajo los efectos del alcohol o de otras sustancias.

La utilización de los espacios destinados al desarrollo de los diferentes servicios ofrecidos se regirá por la normativa que a continuación se establece, con el propósito de evitar posibles conflictos.

#### **Art. 13.1. Espacios de los dormitorios**

1. Cada persona utilizará exclusivamente la plaza que le ha sido adjudicada. Cualquier intención de cambio deberá ser previamente solicitada y aprobada por el trabajador o la trabajadora social de referencia.

2. Las personas usuarias deberán encargarse del mantenimiento del orden y de la limpieza de sus respectivos dormitorios realizando la tarea diaria de hacerse la cama y ordenan su respectivo espacio.

3. Los cambios y la colada de la ropa de cama, así como la colada de prendas, se realizarán semanalmente de acuerdo con las indicaciones y rotaciones establecidas por el trabajador o la trabajadora familiar, en los horarios asignados a cada una de las habitaciones.

4. El acceso, la utilización y la salida del dormitorio se hará respetando el horario establecido.

5. No se permite guardar ni consumir alimentos ni bebidas en el dormitorio.

6. Los teléfonos móviles se mantendrán en modo vibrador.

7. El trabajador o la trabajadora familiar del servicio así como el personal de limpieza serán los/las encargados/as de revisar las tareas en esta zona.

8. No se podrán usar velas, calentadores ni estufas dentro de las habitaciones.

9. No se podrán usar radios y teléfonos móviles cuando estos puedan causar molestias al resto de los residentes.

#### **Art. 13.2. Espacios de duchas y lavabos**

1. Las duchas se utilizarán exclusivamente para la higiene personal.

2. Se respetarán las zonas separadas que corresponden a hombres y a mujeres.





3. Para el servicio de ducha dirigido a personas no residentes en la Casa se atenderán, en todo momento, las instrucciones dadas por el trabajador o la trabajadora familiar.
4. El espacio se debe mantener limpio, y se deberá hacer un buen uso de los materiales y de los productos de higiene suministrados.
5. No se podrán usar velas, calentadores ni estufas en las duchas.

#### **Art. 13.3. Espacios de comedor**

1. El comedor es el único espacio donde se puede comer, se debe mantener limpio y se debe hacer un buen uso de los productos suministrados.
2. Solo se pueden comer los alimentos facilitados desde el Servicio Residencial, tanto en lo concerniente al contenido, a la cantidad como a los horarios de los menús. No hay posibilidad de variaciones sobre la comida y las bebidas ofrecidas desde el servicio de comedor, excepto en el caso de que se presente prescripción médica que lo recomiende.
3. Se respetarán las rotaciones establecidas en los horarios asignados, tanto para la dispensación de los alimentos y utensilios en la mesa, la limpieza de los utensilios de cocina usados, como para el cuidado del espacio de comedor.
4. Cada persona es responsable de eliminar los residuos que genera durante la utilización del servicio de comedor, quitarlos de la mesa y prepararlo todo para la limpieza que llevará a cabo la persona asignada.

#### **Art. 13.4. Espacios comunes**

1. No está permitido ir en ropa interior ni desnudo/a en el Centro Residencial.
2. No está permitido circular descalzo por los espacios comunes del Centro.
3. El espacio de televisión, juegos de mesa, descanso y lectura quedará abierto hasta las 00 h; a excepción del viernes y del sábado, cuando estará abierto hasta la 1 h.

#### **Art. 13.5. Espacio exterior**

1. Hay que respetar el espacio exterior en las entradas y salidas de la casa para favorecer la convivencia con el vecindario.
2. No se podrá utilizar un tono alto de voz que pueda molestar a los vecinos/as mientras descansan.

### **TÍTULO III TIPIFICACIÓN DE LOS INCUMPLIMIENTOS**

**Art. 14** Los incumplimientos de la normativa estarán tipificados como faltas. Las diferentes faltas estarán relacionadas con una escala que modulará su importancia y el grado de afectación con respecto a la buena convivencia y organización de la Casa:

- Leve
- Grave
- Muy grave

En el marco de esta escala se tipificarán faltas de naturaleza similar y se aplicará un régimen de sanciones que respete el criterio de la proporcionalidad entre la acción y las consecuencias.

#### **Art. 14.1. Faltas leves**

Se considerarán faltas leves y, por lo tanto, causa de amonestación y advertimiento:

1. Consumir tabaco en los espacios prohibidos; excepto en las habitaciones, donde se considerará una falta grave.
2. Incumplir los horarios sin aviso previo.
3. Incumplir los turnos rotatorios asignados para las tareas domésticas.
4. Almacenar alimentos en las habitaciones y comer fuera del espacio asignado a este efecto.





5. Ausencia durante alguna de las comidas diarias establecidas.
6. Permanencia en el espacio de TV y descanso fuera del horario asignado.
7. Llevar animales en las instalaciones del Centre.
8. No encargarse del mantenimiento del orden y de la limpieza de los respectivos dormitorios realizando la tarea diaria de hacerse la cama y ordenando su respectivo espacio.
9. No seguir con las indicaciones del trabajador familiar en cuanto a los cambios y a la colada de la ropa de cama, así como la colada de prendas que se realizará semanalmente, en los horarios asignados a cada una de las habitaciones.
10. El acceso, la utilización y la salida del dormitorio no respetando el horario establecido.
11. Guardar y/o consumir alimentos y/o bebidas en el dormitorio.
12. No mantener en modo vibrador los teléfonos móviles.
13. No respetar las zonas separadas que corresponden a hombres y a mujeres.
14. No mantener el espacio de dormitorio limpio, ni hacer un buen uso de los materiales y productos de higiene suministrados.
15. No respetar las rotaciones establecidas en los horarios asignados, tanto para la dispensación de los alimentos y utensilios de mesa, la limpieza de los utensilios de cocina empleados, como para el cuidado del espacio de comedor.
16. Ir en ropa interior por el Centre Residencial.
17. Circular descalzo por los espacios comunes del Centre.
18. Ocupar una plaza diferente de la asignada.

**Art. 14.2. Faltas graves**

Se considerarán faltas graves y, por lo tanto, causa de expulsión de entre dos a siete días del Servei Residencial:

1. La reiteración de conductas tipificadas como faltas leves (acumulación de 3 faltas leves).
2. Salir del Centre Residencial durante la noche.
3. La falta de asistencia a la Casa, excepto en casos de extrema urgencia y gravedad.
4. Llegar bajo los efectos del alcohol y/o de otras sustancias.
5. Tener bebidas alcohólicas en la habitación.
6. Fumar en la habitación.
7. Agredir verbalmente a cualquier persona trabajadora, residente o vecina.
8. Ir desnudo/a en el Centre Residencial.
9. No respetar el espacio exterior en las entradas y salidas de la casa para favorecer la convivencia con el vecindario.
10. Utilizar un tono alto de voz que pueda molestar a los vecinos/as mientras descansan.

**Art. 14.3. Faltas muy graves**

Se considerarán faltas muy graves y, por lo tanto, causa de expulsión y/o de rescisión de la estancia en el Centre Residencial.

1. La reiteración de conductas tipificadas como faltas graves (acumulación de 3 faltas graves).
2. Encontrar en la habitación cualquier tipo de sustancia prohibida.
3. Agresión física a cualquier persona residente o trabajadora o vecina.





4. Robos.
5. Omitir la situación real sobre la situación personal.
6. El consumo, el tráfico y/o la posesión de drogas.
7. El consumo de bebidas alcohólicas.
8. La entrada de armas blancas y/o armas de fuego o cualquier otro objeto potencialmente peligroso para las personas.

#### **Art. 15 Registro de los incumplimientos**

El registro de las incidencias es condición necesaria para poder actuar de forma coordinada y ofrecer respuestas coherentes como equipo. Existen tres instrumentos de registro:

- Hoja de coordinación interna: registro diario, por turno, seguimiento de la cotidianidad (anexo 6).
- Notificación de faltas: registro puntual de la sanción (anexo 9).
- Registro general de régimen interno: permite obtener información de forma rápida y en clave de proceso sobre la conducta de la persona usuaria (anexo 7), dado que es rellenado en el mismo momento en el que se comete una falta.

#### **Art. 16 Vigilancia en la aplicación de la normativa general del centro**

La vigilancia para el cumplimiento de **la normativa general del centro** corresponde a todas las personas trabajadoras que prestan sus servicios en el Centre Residencial d'Inserció, con independencia de su categoría profesional (educador o educadora social, trabajador o trabajadora social, psicólogo o psicóloga, trabajador o trabajadora familiar, policías tutores).

#### **Art. 17 Régimen sancionador**

El Régimen sancionador guardará una relación entre las diferentes tipologías de faltas y las sanciones a aplicar. El Cuadro de régimen sancionador del Centre Residencial (anexo 13) sistematiza esta relación, teniendo en cuenta el criterio de la proporcionalidad. Este documento será entregado a las personas usuarias en el momento de su ingreso en el Centre, con el objeto de garantizar su conocimiento sobre la relación entre la acción y las consecuencias que se puedan derivar en él.

#### **Art. 18 Aplicación del régimen sancionador**

La aplicación de este régimen corresponderá a diferentes profesionales en función de la franja horaria en la que se deba aplicar.

#### **Art. 19 Comunicación de la aplicación del régimen sancionador**

El técnico o la técnica de referencia del caso comunicará, mediante entrevista personal, la notificación de la falta.

El director o la directora del Área de Serveis Socials comunicará, mediante entrevista personal a la persona usuaria, las circunstancias que motivan la aplicación de la notificación de la expulsión temporal o definitiva. En caso de que la notificación no la pueda comunicar el director o la directora de área, será el regidor o la regidora del Área de Serveis Socials quien asumirá este extremo.

#### **Art. 20 Retroactividad de las sanciones**

Como norma general, cuando una persona usuaria cumple la sanción impuesta, esta agota su eficacia y no tiene efectos retroactivos. No obstante, se podrá aplicar el régimen sancionador teniendo en cuenta el principio de retroactividad, con el propósito de poder actuar ante personas usuarias que mantengan, de forma reiterada, actitudes y/o conductas perjudiciales para la convivencia en el Centre Residencial.

Con el objeto de evitar una interpretación arbitraria del principio de retroactividad en la aplicación del régimen sancionador, adoptaremos los siguientes criterios:

- Acumulación de 3 faltas leves en los últimos 3 meses: la tercera falta será considerada como falta grave.
- Acumulación de 3 faltas graves en los últimos 3 meses: la tercera falta será considerada como falta muy grave.

#### **Art. 21 Readmisión en la Casa d'Acollida**

Las personas usuarias que hayan sido expulsadas de forma provisional por el incumplimiento del Régimen interno del Centro podrán reingresar con posterioridad a la conjunción de las siguientes circunstancias:





- El cumplimiento efectivo de la sanción.
- La realización de una entrevista con el técnico o la técnica de referencia donde la persona usuaria reitere su compromiso a respetar la normativa de régimen interno y el plan de trabajo establecido mediante una revalidación de la firma del documento Contrato-acuerdo para la convivencia (anexo 5).

La readmisión de la persona usuaria se condicionará al hecho de que las condiciones expuestas anteriormente se produzcan de forma simultánea.

Ciudadella de Menorca, 23 de diciembre de 2014

**El alcalde**

Ramón Sampol Antich





## AUTORIZACIÓN DE EMPADRONAMIENTO

Anexo 1

Núm. expediente municipal:  
Informe dirigido a: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)  
Fecha:

- DATOS DEL SERVICIO DERIVANTE  
Servicio:  
Técnico/a de referencia:
- DATOS DE LA PERSONA  
Nombre y apellidos:  
DNI/NIE/PASAPORTE:  
Teléfono:
- Observaciones y/o otras informaciones de interés: El Sr./la Sra. ....se aloja de manera temporal en el Servei Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida desde el día .....

Per todo lo expuesto, desde el Servei d'Atenció Social Bàsica del Àrea de Serveis Socials de este ayuntamiento informamos que el Sr./la Sra. .... con DNI/NIE....., dadas sus especiales circunstancias, requiere empadronamiento en la calle Oristano número 20-bajos, por motivos ..... Se compromete a darse de baja en el momento de la salida de la Casa.

Firma de la persona empadronada

El /la director/a

Ciutadella, \_\_\_\_ d \_\_\_\_ - de 20





## NORMATIVA GENERAL DEL CENTRO

## Anexo 2

- Las personas usuarias de los diferentes servicios y de las prestaciones ofrecidas desde la Casa deberán conocer y respetar la normativa general establecida.
- El tiempo de estancia vendrá marcado por el plan de trabajo acordado por la persona y el trabajador o la trabajadora social de referencia, con un máximo de 6 meses. Se pueden prever prórrogas de estancia en función de la situación y la evolución personal de la persona usuaria, que en todo momento estará informada del momento de la fecha de finalización de su estancia en el Servei.
- Con carácter general, no se podrá entrar y/o salir del Centre Residencial fuera de los horarios establecidos, es decir, antes de las 8,30 y después de las 22,30 h. Las salidas y entradas fuera de este horario deben estar convenientemente justificadas mediante pruebas documentales (contrato e trabajo, cartilla/volante de visitas médicas, etc.).
- La falta de asistencia no justificada será motivo de expulsión y, si se produce de forma reiterada, será motivo de baja.
- Las pertenencias de las personas usuarias solo pueden quedar en el dormitorio asignado.
- Se prohíbe la entrada de visitas así como de animales en las instalaciones del Centre.
- No se permitirá el consumo y/o el comercio de drogas (sustancias tóxicas provenientes o no del mercado ilegal) y/o bebidas alcohólicas, ni el consumo de tabaco o fármacos sin prescripción médica.
- No se admitirá la entrada de armas blancas y/o armas de fuego o cualquier otro objeto potencialmente peligroso para las personas.
- No se permitirán las actitudes violentas físicas y/o verbales entre las personas usuarias, ni hacuía los o las profesionales o voluntarias.
- No se podrá utilizar un tono alto de voz que pueda molestar a los vecinos/as o a los otros residentes mientras descansan.
- No se podrán usar velas, radios, calentadores, estufas y otros dispositivos eléctricos dentro de las habitaciones ni en las duchas.
- No está permitido el cambio de lugar del mobiliario, ni ser utilizado por ninguna otra función que no sea la propia por la que fue diseñado.
- Tiene derecho a recibir información respecto al uso de las instalaciones.
- Derecho a recibir un servicio y un trato profesional y de calidad.
- Derecho a la intimidad y al respeto personal.
- Derecho a la no-divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes.
- Derecho a usar y a disfrutar los espacios adscritos a su atención.
- Derecho a unas garantías mínimas de higiene y de limpieza.
- Derecho a participar en la toma de decisiones sobre su plan de trabajo individualizado y a ser informado del compromiso de estancia.
- Derecho a expresar las quejas mediante los canales establecidos para hacerlo.
- Derecho a recibir, como mínimo, dos comidas diarias.
- Ser respetuosos en el trato con los otros, residentes y personal del Centre, respetar y facilitar la convivencia.
- Mantener un nivel de higiene adecuado para la convivencia durante su estancia, haciendo uso, preferiblemente diariamente, del servicio de ducha, obligatorio para poder acceder a cualquiera de los servicios de la casa.
- Hacer un buen uso de todas las instalaciones y colaborar en su mantenimiento.
- Respetar los horarios establecidos de entrada, higiene, desayuno, comida, merienda, cena, descanso y salida.
- Comunicar inmediatamente al personal del Centre d'Acollida cualquier incidente.
- Cumplir el compromiso de estancia e informar de su abandono en caso de que es produzca.
- Facilitar la información sobre la situación personal, entendida esta como el estado de salud, económico, sociofamiliar, etc.





**AUTORIZACIÓN DE ESTANCIA EN EL CENTRO RESIDENCIAL D'INSERCIÓ-CASA D'ACOLLIDA**  
**Anexo 3**

....., trabajador/a social del Servei d'Atenció Social Bàsica de l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Ciutadella,

AUTORIZA al Sr./la Sra .....  
con n. de DNI/NIE ....., a entrar en el Centre Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida a partir del día ..... d ..... de 20 en régimen de estancia temporal.

Y, para que conste y al efecto de presentar esta autorización en el momento de la entrada en la Casa, firmo el presente documento.

Trabajador/a social  
Servei d'Atenció Social Bàsica  
Ajuntament de Ciutadella

Ciutadella, ..... d ..... de 20





**AUTORIZACIÓN Y COMPROMISO DE USO DEL SERVICIO DE HIGIENE PERSONAL Y/O DE ALIMENTOS EN EL CENTRO RESIDENCIAL D'INSERCIÓ-CASA D'ACOLLIDA** **Anexo 4**

....., trabajador/a social del Servei d'Atenció Social Bàsica de l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Ciutadella,

AUTORIZO al Sr./la Sra. ....  
con n. de DNI/NIE ..... para el uso del servicio de higiene personal en el Centre Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida a partir del día ..... d ..... de 20... de forma temporal.

El Sr/la Sra. .... se compromete a hacer un buen uso de las instalaciones y a cumplir la normativa establecida del centro.

Y, para que así conste, y al efecto de presentar esta autorización en el momento de la entrada en la Casa, firmo el presente documento

Trabajador/a social  
Servei d'Atenció Social Bàsica  
Ajuntament de Ciutadella

El Sr./la Sra.

Ciutadella, \_\_\_\_\_ d . \_\_\_\_\_ de 20





**CONTRATO-ACUERDO PARA LA CONVIVENCIA**

**Anexo 5**

El Sr./la Sra. \_\_\_\_\_ y el/la trabajador/a social  
\_\_\_\_\_ se comprometen a mantener los  
siguientes acuerdos para la convivencia:

- \_\_\_\_\_ me responsabilizo del estado en el que llego al Centre, así como de mi comportamiento dentro de este. No se puede llegar en estado de embriaguez o bajo los efectos de las drogas. Ante las sospechas por parte de las personas trabajadoras del Centre que usted se encuentra bajo los efectos del alcohol o de las drogas, estos podrán prohibirle la entrada como medida preventiva.
- No aceptamos el consumo ni la entrada de bebidas alcohólicas, ni de drogas, así como la entrada con cualquier objeto considerado como arma o que sea peligroso. Para hacer efectiva esta medida se reserva el derecho a poder organizar registros en colaboración con la Policía Local.
- No está permitido fumar, excepto en los espacios reservados para hacerlo (zona de terraza).
- Respetar las personas que conviven en el servicio (compañeros/as, profesionales y personas voluntarias).
- Respetar el mobiliario.
- Colaborar en la limpieza de las zonas comunes (comedor, duchas, lavabos, patio y en el mantenimiento y la limpieza del dormitorio).
- Me comprometo a cumplir el plan de trabajo que hemos acordado con el Àrea de Serveis Socials.
- Ocupar la plaza –habitación– que me han asignado.
- Cumplir el horario de entrada y salida permitido, así como los horarios internos de la casa (a las 22.30 h se cerrará la puerta de acceso al Servei, a les 00 horas se cerrarán las luces de los espacios comunes; excepto los viernes y sábados, que permanecerán abiertos hasta la 1 h).

Cualquier sugerencia que se quiera hacer será bien recibida. Se deberá hacer de forma escrita y la dirección hará la devolución correspondiente.

Trabajador/a social  
Servei d'Atenció Social Bàsica  
Ajuntament de Ciutadella

El Sr./la Sra.

Ciutadella, \_\_\_\_ d \_\_\_\_\_ 20





**HOJA DE COORDINACIÓN INTERNA**

**Anexo 6**

Turno: MAÑANA

Fecha: \_\_\_\_\_

Anotaciones: (quedarán especificados los encargos, las llamadas, las incidencias, el mantenimiento general...)

---

---

---

Dinámica: (quedará especificado como ha ido el día, las incidencias de las personas usuarias...)

---

---

---

---

---

---

---





**HOJA DE COORDINACIÓN INTERNA**

Turno: NOCHE

Fecha: \_\_\_\_\_

Anotaciones: (quedarán especificados los encargos, las incidencias, el mantenimiento general...)

---

---

---

Dinámica: (quedará especificado como ha ido el día, las incidencias de las personas usuarias...)

---

---

---

---

---

---







**BAJA VOLUNTARIA DEL SERVEI RESIDENCIAL D'INSERCIÓ SOCIAL-CASA D'ACOLLIDA Anexo 8**

**DATOS PERSONALES**

Nombre y apellidos:

DNI/NIE/PASAPORTE:

Teléfono:

Fecha de entrada:

Fecha de salida:

El Sr./la Sra \_\_\_\_\_ notifica, mediante el presente escrito, su baja voluntaria del del Servei Residencial d'Inserció Social por los siguientes motivos:

---

---

---

---

Firmado:

Ciudadella, \_\_\_ d \_\_\_\_\_ de 20





**NOTIFICACIÓN DE FALTAS**

**Anexo 9**

El Sr./la Sra. \_\_\_\_\_

La presente le notifica, según el artículo ..... del Reglamento de funcionamiento del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella, que, con motivo ....., queda sancionado/da por haber incumplido la normativa de régimen interno.

La falta que ha cometido es de carácter..... y, de acuerdo con el régimen sancionador, la sanción que se le aplica consiste en.....

Técnico/a de referencia  
Àrea de Serveis Socials

Firma de la persona usuaria

Ciutadella, \_\_\_\_ d \_\_\_\_\_ de 20





**NOTIFICACIÓN DE EXPULSIÓN TEMPORAL**

**Anexo 10**

El Sr./la Sra.

Con la presente, le notificamos que a partir del día \_\_\_\_\_ queda expulsado/da de forma temporal, según la normativa vigente en el Centre d'Inserció Social-Casa d'Acollida.

El motivo de la expulsión es ..... . Según el artículo ..... son consideradas faltas ..... y, por lo tanto, causa de expulsión durante ..... del Servei Residencial. La reincorporación a la Casa d'Acollida debe ir condicionada al cumplimiento del plan de trabajo con estos servicios sociales municipales y se podrá hacer efectiva el día .....

Director/a del Área de Serveis Socials

Fecha de entrega del documento

Firma de la persona usuaria

Ciutadella,





**READMISIÓN AL SERVEI RESIDENCIAL**

**Anexo 11**

Según la notificación de expulsión temporal de día \_\_\_\_\_ el Sr./la Sra. \_\_\_\_\_ ha cumplido la sanción interpuesta, y por este motivo se lo/ se la readmite a partir del día \_\_\_\_\_ en el Servei Residencial Temporal-Casa d'Acollida.

El Sr./la Sra. \_\_\_\_\_ se compromete a cumplir los acuerdos de convivencia firmados en su día, así como el plan de trabajo establecido.

Técnico/a de referencia  
Área de Serveis socials

Fecha de entrega del documento

Firma de la persona usuaria

Ciudadella, \_\_\_\_\_ d \_\_\_\_\_ de 20





**NOTIFICACIÓN DE EXPULSIÓN DEFINITIVA**

**Anexo 12**

Señor/a,

Con la presente, les notificamos que el día ..... finalizará su estancia en este servicio por los siguientes motivos:

Motivo: .....

Fecha:

Director/a del Àrea de Serveis Socials

Firma de la persona usuaria

Ciudadella, \_\_\_\_\_ d \_\_\_\_\_ de 20\_\_





CUADRO DE RÉGIMEN SANCIONADOR		Anexo 13
TIPO DE FALTA	ACCIÓN/ CONDUCTA	SANCIÓN
LEVE	<ol style="list-style-type: none"><li>Consumo de tabaco en los espacios prohibidos; excepto en las habitaciones, hecho que se considerará una falta grave.</li><li>Incumplir los horarios sin avisar previamente.</li><li>Incumplir los turnos rotatorios asignados para las tareas domésticas.</li><li>Almacenar alimentos en las habitaciones y comer fuera del espacio asignado a este efecto.</li><li>Ausencia durante alguna de las comidas diarias establecidas.</li><li>Permanencia en el espacio de TV i descanso fuera del horario asignado.</li><li>Traer animales a las instalaciones del Centro.</li><li>No encargarse del mantenimiento del orden y de la limpieza de los respectivos dormitorios realizando la tarea diaria de hacerse la cama y ordenar su respectivo espacio.</li><li>No seguir las indicaciones del trabajador/a familiar en cuanto a lo cambios, la colada de la ropa de la cama, así como la colada de prendas que se realizará semanalmente, en los horarios asignados a cada una de las habitaciones.</li><li>El acceso al dormitorio, la utilización de este y la salida del dormitorio no respetando el horario establecido.</li><li>Guardar y/o consumir alimentos y/o bebidas en el dormitorio.</li><li>No mantener en modo vibrador los teléfonos móviles.</li><li>No respetar las zonas separadas que corresponden a hombres y a mujeres.</li><li>No mantener el espacio de dormitorio limpio, ni hacer un buen uso de los materiales y productos de higiene suministrados.</li><li>No respetar las rotaciones establecidas en los horarios asignados, tanto para la dispensación de los alimentos y los utensilios de mesa, la limpieza de los utensilios de cocina usados, como por el cuidado del espacio de comedor.</li><li>Ir en ropa interior por el Centre Residencial.</li><li>Circular descalzo por los espacios comunes del Centre.</li><li>Ocupar una plaza diferente de la asignada.</li></ol>	Amonestación / recordatorio de la normativa del Centre





<b>GRAVE</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La reiteración de conductas tipificadas como faltas leves (<u>acumulación de 3 faltas leves</u>).</li><li>2. Salir del Centre Residencial durante la noche.</li><li>3. La falta de asistencia en la Casa, excepto en casos de extrema urgencia y gravedad.</li><li>4. Llegar bajo los efectos del alcohol y/o de otras sustancias.</li><li>5. Posesión de bebidas alcohólicas en la habitación.</li><li>6. Fumar en la habitación.</li><li>7. Agredir verbalmente a cualquier persona trabajadora, residente o vecina.</li><li>8. Ir desnudo/a en el Centre Residencial.</li><li>9. No respetar el espacio exterior en las entradas y salidas de la casa para favorecer la convivencia con la vecindad.</li><li>10. Utilizar un tono alto de voz que pueda molestar a los vecinos/as mientras descansan.</li></ol>	<b>Expulsión de 2 a 7 días</b>
<b>MUY GRAVE</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La reiteración de conductas tipificadas como faltas graves (<u>acumulación de 3 faltas graves</u>).</li><li>2. Encontrarle en la habitación cualquier tipo de sustancia prohibida.</li><li>3. Agresión física a cualquier persona residente, trabajadora o vecina.</li><li>4. Robos.</li><li>5. Omitir la situación real sobre la situación personal.</li><li>6. El consumo, el tráfico y/o la posesión de drogas.</li><li>7. El consumo de bebidas alcohólicas.</li><li>8. La entrada de armas blancas y/o armas de fuego o cualquier otro objeto potencialmente peligroso para las personas.</li></ol>	<b>Expulsión definitiva</b>

