



Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE MAÓ

10751 *Aprobación definitiva del Reglamento de funcionamiento del servicio de la Casa de Acogida del Ayuntamiento de Mahón*

El Pleno del Ayuntamiento de Maó-Mahón, en sesión ordinaria de fecha 22 de julio de 2021, aprobó inicialmente, entre otros, el Reglamento de funcionamiento del servicio de la Casa de Acogida del Ayuntamiento de Mahón.

Finalizado el periodo de información pública de treinta días hábiles, a partir del día siguiente a la publicación del aviso de exposición pública en el BOIB núm. 108 de 14 de agosto de 2021, y según consta en el certificado de Secretaría de fecha 13 de octubre de 2021, durante el periodo de exposición pública no se han presentado alegaciones, ni documentos, ni justificaciones con respecto al edicto nombrado; por tanto, ha quedado definitivamente aprobado en fecha 28 de septiembre de 2021.

En consecuencia, la aprobación del Reglamento de funcionamiento del servicio de la Casa de Acogida del Ayuntamiento de Mahón se eleva a la categoría de definitiva y, de conformidad con los artículos 49 y 70.20 de la Ley 7/85, de 2 de abril, de las bases reguladoras de régimen local, procede publicar el texto completo aprobado del Reglamento, cuya redacción es la siguiente:

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE LA CASA DE ACOGIDA DEL AYUNTAMIENTO DE MAHÓN

TÍTULO I CONDICIONES GENERALES

Art. 1. Objeto

El Servicio de Casa de Acogida es un recurso propio del Ayuntamiento de Mahón gestionado por el Área de Servicios Sociales. Da cumplimiento a la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, que, en su art. 25, dice que la cartera de servicios garantizará la respuesta inmediata a las situaciones de emergencia social y las prestaciones que den cobertura a las necesidades básicas de las personas beneficiarias de esta Ley: 1) El alojamiento y el vestido; y, en el punto 2), la accesibilidad a la información y a los recursos del sistema de servicios sociales, sin que la falta de recursos económicos ni las limitaciones físicas ni intelectuales de la persona lo puedan impedir.

El Ayuntamiento de Mahón, con el objetivo no sólo 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 conseguir la integración social, laboral y comunitaria de las personas usuarias.

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 hacer uso del mismo personas con domicilio, pero que, sin embargo, tienen dificultades para la cobertura de estas necesidades básicas. Por otra parte, y para las personas residentes en la Casa, prestará el apoyo a su inserción, desde una perspectiva global, trabajando con itinerarios individualizados.

El Servicio de Casa de Acogida está incluido en el Servicio de Atención Social Básica del Área de Servicios Sociales y se conforma como una prestación más de atención a la ciudadanía. Por lo tanto, tiene un carácter estrictamente municipal y su organización, funcionamiento y dotación económica son potestad municipal.

Art. 2. Acceso al Servicio

El acceso al Servicio de Casa de acogida será de forma indirecta y no se podrá admitir en él a ninguna persona usuaria que previamente no haya sido derivada por los Servicios Sociales Comunitarios Básicos del municipio de Mahón.

Vías de acceso al Servicio:

1. Servicios Sociales

El acceso de las personas usuarias se producirá a través del trabajador/a social del Servicio de Atención Social Básica.

En todos los casos será necesaria la cumplimentación del contrato de admisión por parte de la persona profesional de referencia, donde se informe sobre las características personales y sociales del caso, así como la entrega de las normas del servicio y los derechos y deberes.

2. Policía Local del Ayuntamiento de Mahón

La Policía Local de Mahón, en situaciones de urgencia y/o en casos en que los Servicios Sociales se encuentren fuera de su horario de atención, podrá solicitar el ingreso de una persona en el Servicio, con carácter de urgencia, siempre de conformidad con el monitor/a de la Casa de Acogida y con la condición imprescindible que al 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.

En casos excepcionales, cuando exista alguna duda en relación con la entrada de la persona usuaria, se llamará de urgencia a la directora del Área de Servicios Sociales o a la responsable de Atención Social Básica, indistintamente.

3. Entrada directa

De lunes a viernes, a partir de las 20.30 h, y durante los fines de semana, en horarios en que los Servicios Sociales están fuera de servicio, las personas que lo requieran podrán acceder a la Casa de Acogida directamente, siempre de conformidad con el monitor/a de la Casa. Al día siguiente o el primer día laboral deberán dirigirse a los Servicios Sociales municipales y ser atendidos por la persona profesional de referencia.

Art. 3. Acogida

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

En caso de que la persona no disponga de los utensilios necesarios para su higiene personal, los/las profesionales de la Casa de Acogida le facilitarán lo que necesite y procurarán que la persona haga un buen uso, para el bien de su salud y del resto de personas de la Casa.

También se le informará de la normativa y del funcionamiento de la Casa de Acogida.

Art. 4. Criterios de admisión y atención

4.1. Criterios de admisión

A los efectos del presente reglamento, se consideran personas usuarias de la Casa de Acogida las siguientes:

- Personas transeúntes: aquellas personas que estén en situación de desarreglo y carentes de recursos personales y económicos para afrontar su situación, y que no estén empadronadas en el municipio.
- Personas sin hogar: aquellas personas empadronadas en Mahón que no tengan un domicilio estable adaptado a su situación personal que les proporcione un marco de convivencia adecuado; además, que no dispongan de recursos personales y económicos para afrontar su situación y que, por todo ello, se encuentren en situación de vulnerabilidad social.

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

- Tener 18 años o más.
- Aceptar voluntariamente su condición de persona usuaria del Servicio, mediante la firma del contrato-acuerdo para la convivencia. La persona debe estar dispuesta a aceptar y respetar la normativa general del servicio y el itinerario que le corresponda, después de que sean analizadas sus necesidades.
- La persona que perciba una pensión u otro tipo de prestación no se podrá alojar en la Casa de Acogida Municipal. Excepcionalmente, se podrá alojar previo informe del trabajador/a social.

4.2. Criterios de atención

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, y el tiempo establecido en la ciudad, etc.
- De carácter sanitario. Se valorará el estado de salud de la persona y, en su caso, el estadio actual de la enfermedad y/o del trastorno que sufra; y se llevarán a cabo las coordinaciones pertinentes con el Ib-Salut y con otros servicios implicados, para poder llevar a cabo el seguimiento adecuado.



Se acogerán las personas siempre que su 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 deshabitación, quedarán fuera del Servicio, por la imposibilidad de garantizar una adecuada convivencia de las mismas 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. 5. Itinerario de intervención

Entendemos el itinerario de intervención del Servicio de la Casa de Acogida 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 centro, así como con el proceso personal de inclusión seguido.

5.1. Atención básica

Se realiza demanda de estancia en la Casa o demanda del Servicio de higiene personal o de alimentación, a partir de la valoración del trabajador/a social y en función de las características, necesidades básicas y grado de vulnerabilidad social de la situación. Es durante esta entrevista cuando se recogerán los datos básicos de la persona usuaria, que serán incluidas en los registros de entrada del servicio residencial, y se trabajarán las normas básicas de funcionamiento del Servicio, mediante la aceptación y la firma, por parte de la persona usuaria, del contrato-acuerdo para la convivencia. Se entregarán también las normas de funcionamiento y la autorización de estancia en la Casa de Acogida.

En las situaciones de uso del servicio de higiene personal o de alimentos, se entregarán la autorización de estancia y la autorización y compromiso de uso del servicio de higiene personal y/o de alimentos, en el Servicio de Casa de Acogida.

5.2. Diagnóstico psicosocial y educativo

El personal técnico, el trabajador/a social, el educador/a social, a través de las diferentes entrevistas, emitirá un diagnóstico de la persona, a partir del cual se generará el itinerario personalizado, que intervendrá, de manera interdisciplinaria, con el resto del Área Social y en coordinación con otros servicios.

Art. 6. Programación del plan de trabajo

6.1. Programación del Plan de trabajo y acompañamiento

Valorada la situación personal y social de la persona usuaria, se iniciará de manera interdisciplinaria 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, los compromisos adquiridos y la valoración de los cumplimientos alcanzados, con el fin de ajustarlo.

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, para la integración y participación, y por el rol dinámico que se otorga a la persona usuaria durante todo el proceso de inserción.

El plan de trabajo propuesto y las estrategias de intervención se remitirán al resto del personal de la Casa de Acogida.

6.2. Seguimiento de las medidas

Comprende todas aquellas acciones que se desarrollan durante el periodo de estancia de las personas usuarias en el 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. 7. Estancia

El tiempo de estancia en la Casa entiende como un recurso temporal, con el objeto de favorecer el alojamiento a todas las personas del municipio de Mahón.

Con el objeto de favorecer el alojamiento a todas las personas que se encuentren en el municipio de Mahón y que no dispongan de un domicilio, ni de medios para acceder a un recurso residencial, el régimen de estancia en la Casa será:

- **Corta estancia:** el tiempo de estancia será de 15 días, como máximo.
- **Larga estancia:** de 15 días hasta tres meses, prorrogables según el plan de trabajo individualizado.
- **De emergencia:** para atender, en circunstancias excepcionales --y debido a rigores climáticos o en situaciones excepcionales de



emergencia social-- las necesidades básicas de la ciudadanía en materia de alojamiento y apoyo sociales, además de las de manutención, higiene, vestuario y lavandería.

La prórroga de la estancia no superará, en ningún caso, el año de duración.

Art. 8. Derechos de la persona usuaria de los servicios de la Casa de Acogida

1. Derecho a recibir voluntariamente el servicio
2. Derecho a recibir información 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 ser respetada en sus condiciones cívicas, políticas, morales y religiosas
6. Derecho de uso de las dependencias y servicios de la Casa, durante las horas y en las condiciones que se establezcan
7. Derecho a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes
8. Derecho a utilizar y disfrutar de los espacios destinados a su atención
9. Derecho a unas garantías mínimas de higiene y de limpieza
10. Derecho a participar en la toma de decisiones sobre su plan de trabajo individualizado y ser informada sobre el compromiso de estancia
11. Derecho a expresar las quejas y sugerencias relativas a su atención, mediante los canales establecidos para hacerlo
12. Derecho a recibir, como mínimo, dos comidas diarias; si es necesario, fuera del centro

Art. 9. Deberes de la persona usuaria de los servicios de la Casa de Acogida

1. Contribuir al correcto funcionamiento del servicio y cumplir la normativa general de régimen interno
2. Ser respetuosas en el trato con el resto de personas, con las personas residentes y con el personal del centro; respetar y facilitar la convivencia
3. Respetar las creencias cívicas, políticas y religiosas de todas las personas que estén alojadas y que presten sus servicios en la Casa
4. Mantener una higiene adecuada para la convivencia durante su estancia; y hacer uso, preferiblemente de forma diaria, del servicio de ducha, obligatorio para poder acceder a cualquier servicio de la Casa
5. Hacer un buen uso de todas las instalaciones y colaborar en su mantenimiento
6. Respetar los horarios establecidos de entrada, higiene, desayuno, comida, cena, descanso y salida
7. Avisar siempre en caso de ausencia en alguna de las comidas diarias establecidas
8. Comunicar inmediatamente al personal de la Casa de Acogida cualquier incidente
9. Cumplir el compromiso de estancia e informar de su abandono, en caso de que se produzca
10. Facilitar la información sobre la situación personal, entendida ésta como el estado de salud, económico, sociofamiliar, etc.

Art. 10. Salida y baja

10.1. Serán causas de baja en la Casa de Acogida municipal:

1. La pérdida o la separación de alguno de los requisitos que permitieron la admisión
2. La falsedad en la acreditación de los datos, desde que se tenga conocimiento o cuando se valoren las circunstancias
3. Por sanción debida al reiterado incumplimiento de las normas de convivencia de la Casa y el incumplimiento de los deberes de las

personas usuarias

4. Por abandono voluntario

5. Por ausencia del centro sin causa justificada y sin previo aviso, durante más de 24 horas, que se equipará al abandono

6. Consecución de los objetivos del proyecto personal de intervención individualizado y la disposición de la persona usuaria de acceder a la vida autónoma o en otro servicio que dé continuidad al proceso de inserción social

7. Resolución de la situación de emergencia social que generó el acceso a la Casa

8. Por finalización del tiempo de estancia establecido y por no haber sido concedido un período de prórroga que permitiera la continuación de la estancia

9. Por deceso

10.2. La persona usuaria se compromete a solicitar personalmente el cambio de domicilio en el Padrón municipal una vez disponga de una dirección propia donde poder empadronarse.

TITULO II ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Artículo. 11. Organización general del servicio

El funcionamiento de la Casa de Acogida se regirá por los siguientes criterios:

1. Equipo de Intervención Social del centro

El Equipo de Intervención Social de la Casa, de carácter interdisciplinario, estará integrado por el director/a del Área de Servicios Sociales, el/la jefe/a del Servicio de Atención Social Básica, un trabajador/a social, un educador/a social, un monitor/a, que realizarán todas las actuaciones para el desarrollo de los servicios y prestaciones básicas de los servicios sociales y generales del centro.

Además, se podrá contar con la colaboración de un psicólogo/a y de cualquier otro perfil profesional que se considere adecuado.

Este equipo se reunirá, como mínimo, una vez al mes, para tratar los temas específicos de la Casa de Acogida. En el equipo se expondrán los casos nuevos, las renovaciones y el seguimiento de los casos. También temas más concretos de la Casa, a fin de asegurar su buen funcionamiento y mantenimiento.

Tendrán las siguientes funciones:

a) Director/a

Corresponde la Dirección de la Casa de Acogida a la directora del Área de Servicios Sociales, con las siguientes funciones específicas:

1. Gestión económica y presupuestaria
2. Gestión del personal laboral
3. Equipamiento y mantenimiento de la Casa
4. Supervisión y coordinación del trabajo de las personas profesionales del equipo en la Casa de Acogida
5. Elaborar la memoria anual del centro
6. Atender cualquier situación sobrevenida
7. Cualquier otra función vinculada a su cargo

b) Coordinador/a

Corresponde la coordinación de la Casa de acogida a la jefa de Atención Primaria de los Servicios Sociales municipales, con las siguientes funciones:

1. Gestión de las solicitudes y los ingresos
2. Coordinación con el personal técnico de la Casa y con otros profesionales, para el seguimiento y la supervisión de la situación de las personas admitidas
3. Visitas periódicas al centro
4. Revisión de los planes de trabajo de los usuarios con el personal técnico de referencia





5. Seguimiento del cumplimiento del reglamento de la Casa de Acogida
6. Cualquier otra función vinculada a su cargo

c) Trabajador/a social

1. Informar, valorar, orientar y asesorar a las personas usuarias del centro, con el objetivo de facilitarles el acceso a los recursos sociales municipales y otros del sistema de protección social. También sobre la participación activa en la vida del centro, así como de las actividades externas; todo ello dentro de los planes de intervención individualizados
2. Realizar, en coordinación con otro personal técnicos de los Servicios Sociales municipales, el plan de trabajo individual de la persona usuaria
3. Emitir los informes pertinentes y valorar la renovación de la estancia en el servicio

d) Educador/a social

1. Coordinar con el personal trabajador social del Servicios Sociales municipales y con el Equipo de Intervención Interdisciplinar, para desarrollar los itinerarios de inserción de inclusión personalizados y su evaluación
2. Trabajar, dentro del plan individual de trabajo, el trabajo de intervención socioeducativa
3. Establecer pautas para la mejora de la situación personal y social de las personas del centro
4. Coordinar con entidades externas, para promover la articulación de actividades sociales y formativas que favorezcan la recuperación de los vínculos sociales y comunitarios de las personas del servicio
5. Hacer el seguimiento de las actividades programadas, valorando los niveles de logro y de adaptación a estas de las personas usuarias del centro servicio

e) Monitor/a - trabajador/a familiar

1. Ocuparse directamente del funcionamiento del centro
2. Acoger a las personas usuarias, a las que informarán sobre las condiciones de estancia en la Casa y, en su caso, les entregarán una hoja con las normas del centro
3. Organizar las tareas del hogar, en coordinación con los educadores/as sociales, en las que cooperarán las personas acogidas: limpieza, poner y quitar la mesa, hacer la cama.
4. Informar al personal trabajador social y el personal educador social sobre cualquier incidencia
5. Preparar y repartir los desayunos y las comidas diarias
6. Hacer el seguimiento de las entradas y salidas del centro, y de las comidas de los fines de semana

Art. 12 Horario

Las personas usuarias de los diferentes servicios y de las prestaciones ofrecidas por la Casa de Acogida deberán conocer y respetar la normativa general establecida.

El tiempo de estancia vendrá marcado por el plan de trabajo acordado entre la persona usuaria y el personal técnico de referencia, según lo establecido en el artículo 7 de este Reglamento.

El horario de desayuno queda fijado de 7.00 a 8.00 horas y las cenas, de 20.30 a 21.30 horas. Cualquier variación en estos horarios debe estar motivada por situaciones convenientemente justificadas.

El servicio de Casa de Acogida quedará abierto a partir de las 20.30 horas, de lunes a domingo, en horario establecido para la entrada a la Casa. A las 22.30 horas se cierra el centro; y no se permitirá la entrada fuera de este horario, salvo 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 8.00 y hasta las 9.00 horas, salvo situaciones justificadas convenientemente.

Con carácter general, no se podrá entrar/salir de la Casa de Acogida fuera de los horarios establecidos, es decir, hasta las 11.00 horas, de lunes a viernes, y hasta las 12.00 horas, los fines de semana. Las salidas y entradas fuera de este horario deben estar convenientemente justificadas mediante pruebas documentales (contratos de trabajo, cartilla/volante de visitas médicas, etc.)

Excepcionalmente, en ciertas épocas del año y en fechas señaladas, queda modificado el horario de entrada a la Casa. Así, los días 8 y 9 de septiembre (fiestas de la Nuestra Señora de Gracia) y los días 24 y 31 de diciembre (vísperas de Navidad y de Año Nuevo), el servicio se abrirá a las 20.30 horas y permanecerá abierto hasta la 1 de la madrugada.

Las personas que se benefician del servicio de higiene personal lo harán de lunes a domingo, según acuerdo con el monitor/a de la Casa.





Art.13. Procedimiento de sugerencias y reclamaciones

Las personas usuarias tienen la posibilidad de participar directamente en el funcionamiento del servicio, de forma continuada o en ocasiones puntuales, mediante la presentación de sugerencias y reclamaciones.

Se entiende por sugerencia cualquier propuesta de modificar algún aspecto de la dotación, organización, funcionamiento y prácticas de profesionales del servicio, con el fin de mejorar la calidad de la atención a la persona usuaria.

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

Para la presentación de sugerencias y reclamaciones, existirán a disposición de las personas usuarias las siguientes vías:

- Buzón de sugerencias y reclamaciones del servicio
- Formulario/impreso para transmitir las sugerencias/reclamaciones, diseñado a tal fin
- Libro de reclamaciones

Art. 14. Funcionamiento general del servicio

1. Las pertenencias de las personas usuarias sólo pueden quedarse en los dormitorios. Cuando una persona abandone la Casa, estos objetos personales se retirarán si, en el plazo de cinco días, ésta no se les hubiera llevado, y se entregarán a una entidad social.

2. Se prohíbe la entrada de animales en las instalaciones del centro.

3. No se permitirá el consumo, el tráfico y/o la posesión de drogas y/o bebidas alcohólicas; ni el de fármacos sin prescripción médica. Sólo se podrá fumar en las zonas autorizadas para ello.

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

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

6. No se permite el cambio de lugar del mobiliario, aunque sea utilizado por ninguna otra función que no sea la propia para la que fue diseñado.

7. 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. 15. Espacios de la Casa de Acogida

a) Dormitorios

1. Cada persona utilizará exclusivamente la plaza que le ha sido adjudicada. Cualquier intención de cambio deberá ser previamente solicitada y aprobada por la persona responsable del funcionamiento de la Casa.

2. Los cambios y la colada de la ropa de cama, así como la colada de mudas, se realizarán semanalmente, de conformidad con las indicaciones y rotaciones establecidas por el/la trabajador/a familiar y el/la educador/a social, en los horarios asignados a cada una de las habitaciones.

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

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

5. Los teléfonos móviles se mantendrán en modo vibración.

6. La persona responsable del funcionamiento de la Casa, así como el personal de limpieza, estarán encargados de revisar las tareas en esta zona.

7. No se podrán emplear velas, calentadores ni estufas dentro de las habitaciones.

8. No se podrán emplear radios y teléfonos móviles cuando éstos puedan causar molestias al resto de personas residentes.

b) Duchas y aseos

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

2. Para el servicio de ducha dirigido a personas no residentes en la Casa, se atenderán, en todo momento, las instrucciones



dadas por el trabajador/a familiar.

3. El espacio debe mantenerse limpio y se deberá hacer un buen uso de los materiales y de los productos de higiene suministrados.
4. No se podrán utilizar velas, calentadores, ni estufas, en las duchas.

c) 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. Sólo se pueden comer los alimentos facilitados por el servicio residencial, tanto en cuanto al contenido, como la cantidad y los horarios de los menús. No hay posibilidad de variaciones sobre la comida y las bebidas ofrecidas por el servicio de comedor, a menos que se presente prescripción médica que lo recomiende por enfermedad y/o por motivos religiosos.
3. Se respetarán las rotaciones establecidas en los horarios asignados, tanto para la dispensación de los alimentos y utensilios en la mesa, como para limpiar los utensilios de cocina utilizados y para cuidar el 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.

d) Espacios comunes

1. No está permitido permanecer en ropa interior, ni desnudo/a, en la casa.
2. No está permitido circular descalzo/a por los espacios comunes de la casa.
3. El espacio de televisión, juegos de mesa, descanso y lectura permanecerá abierto hasta las 23.00 horas, a excepción de los viernes y sábados, que podrá estar abierto hasta las 24.00 horas.
4. No se pueden consumir bebidas en estos espacios durante la noche.

e) Espacio exterior

1. Debe respetarse 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 al vecindario mientras descansa.

TÍTULO III TIPIFICACIÓN LOS INCUMPLIMIENTOS

Art. 16. Definición y clasificación

Se considera falta disciplinaria el incumplimiento de los deberes establecidos en el art. 9 de este reglamento, que estarán tipificados como faltas.

Las diferentes faltas están relacionadas en una escala que modula su importancia y el grado de afectación respecto a la buena convivencia y organización de la Casa, y se clasifican en leves, graves y muy graves. En el marco de esta escala se tipifican faltas de naturaleza similar, a las que se aplicará un régimen de sanciones.

Art.17. Faltas leves

Se considerarán faltas leves, y, por tanto, causa de amonestación y advertencia, las siguientes:

1. No respetar las normas de funcionamiento básicas de la Casa, que garantizan el normal funcionamiento de la convivencia: el incumplimiento de los horarios, el uso inadecuado de las instalaciones, el trato irrespetuoso con el personal de la Casa y con las personas residentes.
2. Consumir tabaco en los espacios prohibidos; excepto en las habitaciones, donde se considerará una falta grave.
3. El incumplimiento de los turnos rotatorios asignados para las tareas domésticas.
4. Almacenar y/o consumir alimentos y/o bebidas en los dormitorios, así como fuera del espacio asignado para este fin.
5. Ausencia durante alguno de las comidas diarias establecidos, así como la permanencia en el espacio de TV y descanso fuera del horario asignado.
6. Permanencia en el espacio de TV y descanso fuera del horario asignado.
7. Llevar animales a las instalaciones del centro.

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 las indicaciones del trabajador/a familiar de los cambios y la colada de la ropa de cama, así como la colada de mudas, que se realizará semanalmente, en los horarios asignados a cada una de las habitaciones.
10. El acceso, la utilización y la salida del dormitorio sin respetar el horario establecido.
11. No mantener en modo vibración los teléfonos móviles.
12. No respetar las zonas separadas que corresponden a hombres y mujeres.
13. No mantener limpio el espacio de dormitorio, ni hacer un buen uso de los materiales y productos de higiene suministrados.
14. No respetar las rotaciones establecidas en los horarios asignados, tanto para la dispensación de los alimentos y utensilios en la mesa, como para limpiar los utensilios de cocina empleados, como para cuidar el espacio de comedor.
15. Ir en ropa interior por el centro residencial.
16. Circular descalzo/a por los espacios comunes del centro.
17. Ocupar una plaza distinta a la asignada.

Art.18. Faltas graves

Se considerarán faltas graves las siguientes:

1. La reiteración de conductas tipificadas como faltas leves (acumulación de 3 faltas leves).
2. Salir del centro 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 cualquier persona trabajadora, residente o vecino/vecina.
8. Ir desnudo/a dentro del centro 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 al vecindario mientras descansa.

Art. 19. Faltas muy graves

Se considerarán faltas muy graves, y, por tanto, causa de expulsión y/o de rescisión de la estancia en el centro residencial, las siguientes:

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. La agresión física a cualquier persona, trabajador/a o vecino/vecina.
4. Los 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. 20. Sanciones

1. Sin perjuicio del resto de responsabilidades a que hubieran dado lugar, las sanciones serán proporcionales a la infracción cometida y se ponderarán según los siguientes criterios:

1. Gravedad de la infracción.
2. Gravedad de la alteración social y perjuicios causados.
3. Riesgo para la salud.
4. Número de personas afectadas.
5. Beneficio obtenido.
6. Grado de intencionalidad y reiteración.
7. Edad, condiciones físicas y psíquicas de la persona infractora.

2. Las sanciones que se podrán imponer a las personas usuarias que incurran en alguna de las infracciones mencionadas serán las siguientes:

a) Por infracciones leves:

1. Amonestación verbal o escrita.
2. Limitación en la participación de las actividades de la Casa.
3. Realización de tareas que contribuyan al mejor desarrollo de la Casa, dirigidas a reparar los daños causados o mejorar el entorno de la Casa durante un tiempo determinado.
4. Baja en el Servicio; se podrá solicitar el ingreso pasado un mes desde la fecha de la baja.

b) Por infracciones graves:

1. Suspensión de la participación en las actividades de la Casa.
2. Suspensión de otras medidas positivas acordadas en el proceso de intervención, de quince días a dos meses.
3. Prohibición de acceso a la Casa durante un período de quince días a tres meses.

c) Por infracciones muy graves:

- Expulsión de la Casa de Acogida y baja a la institución.

En estos casos, las personas no podrán acceder a la Casa hasta que no haya transcurrido un año, como mínimo.

Art. 21. Aplicación de la normativa general del centro y registro de los incumplimientos

1. La vigilancia para el cumplimiento de la normativa general del centro corresponde a todas las personas trabajadoras que prestan sus servicios en la Casa de Acogida, con independencia de su categoría profesional (educador/a social, trabajador/a social, psicólogo/a, trabajador/a familiar, monitor/a).

2. 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.
- **Notificación de faltas:** registro puntual de la sanción.
- **Registro general de régimen interno:** permite obtener información de forma rápida y en clave de proceso sobre la conducta de la persona usuaria, dado que es rellenado en el mismo momento en que se comete una falta.

Art. 22. Régimen sancionador

1. El régimen sancionador guardará una relación entre las diferentes tipologías de faltas y las sanciones a aplicar. El cuadro de régimen sancionador de la Casa sistematiza esta relación, teniendo en cuenta el criterio de la proporcionalidad. Este documento estará a disposición de las personas usuarias de la Casa, con el objeto de garantizar su conocimiento sobre la relación entre la acción y las consecuencias que se puedan derivar.

2. Procedimiento

Los expedientes sancionadores serán iniciados por la jefa del Servicio de Atención Social Básica, por propia iniciativa o por denuncia.

Una vez denunciado un hecho que pueda ser constitutivo de infracción, se iniciará la instrucción del procedimiento, para conocer las circunstancias del caso concreto y su gravedad.

Tras valorar la concurrencia de los requisitos exigibles para la imposición de la sanción, la jefa del Servicio de Atención Social Básica emitirá informe, con propuesta de resolución, al concejal/a de Servicios Sociales.

Se dará traslado del expediente, con todos los antecedentes, a la persona que tenga atribuidas las competencias, para que, en su caso, acuerde el inicio de un procedimiento sancionador.

La resolución de inicio del expediente comunicará a la persona usuaria los hechos que se le imputan, las infracciones que éstos puedan constituir y las sanciones que, en su caso, puedan imponerse, así como la persona competente para imponer la sanción y la norma que le atribuye la competencia, a los efectos de que la persona interesada, si lo considera necesario, pueda formular las alegaciones y utilizar los medios de prueba admitidos en derecho.

Se concederá un plazo de quince días hábiles para la presentación de las alegaciones o la aportación de las pruebas que se consideren oportunas.

La resolución del expediente corresponde al concejal/a de los Servicios Sociales municipales o la persona que tenga atribuidas las competencias; esta resolución será inmediatamente ejecutiva una vez se comunique conforme a derecho.

Durante la sustentación del procedimiento por faltas graves o muy graves, se podrá acordar, como medida cautelar y de forma motivada, la suspensión inmediata del uso del derecho.

Art. 23. Readmisión en la Casa de Acogida

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

- El cumplimiento efectivo de la sanción
- La realización de una entrevista con el técnico/a de referencia, en la que la persona usuaria reitere su compromiso de 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
- Porque ha transcurrido el plazo de un año desde la expulsión

DISPOSICIÓN ADICIONAL

La Casa de Acogida municipal se financiará con recursos procedentes del presupuesto municipal del Ayuntamiento de Mahón y con las transferencias procedentes de otras administraciones públicas.

DISPOSICIÓN FINAL

1. En todo lo no previsto en el presente protocolo se estará a lo que disponga la legislación vigente en materia de régimen local y procedimiento administrativo común, así como la normativa sectorial y estatal que resulten de aplicación.
2. Este reglamento entrará en vigor a los quince días del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears.
3. La aprobación de este reglamento deroga el reglamento vigente.

Este Reglamento entrará en vigor una vez publicado completamente en el Boletín oficial de las Illes Balears y no producirá efectos jurídicos mientras no hayan transcurrido quince días, contados a partir del día siguiente de esta publicación, y no haya habido ningún requerimiento o impugnación por parte de la Administración del Estado o del Gobierno de las Illes Balears.





Contra este acto administrativo, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer directamente recurso contencioso administrativo, en el plazo de 2 meses, a contar a partir del día siguiente al de su publicación, ante la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears, de conformidad con lo que establecen el artículo 10.1 b), en concordancia con el artículo 46.1 de la Ley 29/1988, de 1 de junio, reguladora de la jurisdicción contenciosa administrativa, y el artículo 112.3 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Mahón, en la fecha de la firma electrónica del documento *(18 de octubre de 2021)*

El alcalde

Héctor Pons Riudavets

