



## AYUNTAMIENTO DE TORRELAVEGA

**CVE-2025-4551** *Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interno del Centro de Acogida Hogar del Transeúnte. Expediente 2024/13184M.*

Por la Alcaldía-Presidencia mediante Resolución nº 2633/2025 de fecha 21 de mayo de 2025, no habiéndose presentado alegaciones o reclamaciones contra el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de 30 de enero de 2025, por el que se aprobaba con carácter inicial el Reglamento de Régimen Interno del Centro de Acogida "Hogar del Transeúnte" de Torrelavega, (Exptes. 2024/12840Y y 2024/13184M), ha sido elevado el citado acuerdo a definitivo, siendo el contenido íntegro de dicho Reglamento el siguiente:

### REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO DE ACOGIDA "HOGAR DEL TRANSEÚNTE" DEL AYUNTAMIENTO DE TORRELAVEGA

El art. 25.2.e) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local recoge que el Municipio ejercerá en todo caso competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, entre otras, la materia de evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social

Asimismo, la Ley 2/2007, de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales de Cantabria establece en su art. 15 que las actuaciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria se articularán a través programas, que serán elaborados y aprobados por el órgano competente de la Administración titular de acuerdo con los criterios básicos establecidos en el Plan Estratégico de Servicios Sociales, entre ellos el programa de acogida y orientación social que, dirigido a toda la población, ofrecerá intervención social a las personas que lo precisen

Es que, en este sentido, el Centro de Acogida "Hogar del Transeúnte" proporciona, con carácter temporal, un alojamiento digno y unas condiciones favorables para la convivencia a quienes puedan encontrarse en situación de carencia de alojamiento, en situaciones excepcionales o emergencia de carácter social. Para hacer efectiva esta prestación, el Ayuntamiento de Torrelavega pone en marcha un albergue social, de titularidad pública, el cual pasa a formar parte del conjunto de actuaciones que en materia de servicios sociales se desarrollan en la localidad.

TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.

TITULO II.- DE LOS USUARIOS.

TÍTULO III.- RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO, ADMISIÓN, ESTANCIA, BAJAS, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

TÍTULO IV.- DE LAS PRESTACIONES.

TÍTULO V.- DE LOS PROGRAMAS DE ACTUACIÓN Y PERSONAL DEL CENTRO.

TÍTULO VI.- DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO.

TITULO VII. EVALUACIÓN.



## TÍTULO I.- Disposiciones generales

### Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene como objeto regular la organización y funcionamiento del Centro de Acogida a personas sin hogar de Torrelavega, para su conocimiento y aplicación, a fin de garantizar una correcta aplicación del servicio.

### Artículo 2. Denominación y naturaleza.

1. El Centro de Acogida "Hogar del Transeúnte" (en adelante, el Centro) es un lugar de carácter asistencial para Personas en Situación Sin Hogar, destinado a acoger con carácter temporal a este colectivo en estado de necesidad, prestando los medios necesarios para normalizar su convivencia y procurando la necesaria intervención para su inserción social.

La parcela en la que se ubica el centro se localiza en la calle Pancho Cossío s/n, 39300 Torrelavega (CANTABRIA).

El Centro es un equipamiento de Servicios Sociales que permanece abierto los 365 días del año, las 24 horas del día; atiende con profesionales cualificados situaciones de urgencia que requieren un alojamiento temporal ineludible de usuarios que carecen de recursos propios o familiares para acceder a otro tipo de alojamiento y que implican, además, la cobertura de necesidades básicas como alojamiento, alimentación, vestido, higiene, acompañamiento y apoyo social.

El Centro de Acogida cumplirá con los requisitos establecidos en la Orden EMP/68/2008 de la Consejería de Empleo y Bienestar Social.

El Centro tendrá capacidad para atender a 30 personas, en un total de 14 habitaciones, 4 habitaciones cuádruples, 4 habitaciones dobles, 6 habitaciones individuales.

A su vez cuenta con una serie de dependencias comunes, como cocina, despachos, archivos, lavandería, recepción, mochilero, aula de actividad ocupacional, sala de estar, comedor y servicios higiénicos que cumplirán las dimensiones y condiciones establecidas en la Orden EMP/68/2008.

2. Su titularidad es municipal, se encuentra adscrito a la Delegación con competencias en Acción Social y encuadrado en los Servicios Sociales Municipales. La potestad para acordar el modo de gestión, modificación o extinción del mismo queda reservado a este Excmo. Ayuntamiento.

### Artículo 3. Características.

Las características del Centro son las siguientes:

1. La integración de los recursos humanos, técnicos, financieros y materiales necesarios para garantizar las prestaciones que correspondan de acuerdo con la normativa vigente en el ámbito de actuación del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. Ofertar espacios de alojamiento alternativos y programas que faciliten la inserción social de los usuarios.

3. Ofrecer servicios para los usuarios que requieran de intervenciones puntuales aun cuando no se encuentren alojadas en dicho Centro.

4. Atender, de forma próxima y accesible, las situaciones de necesidad de alojamiento alternativo de la población.



5. Funcionar de forma permanente, durante todos los días del año y durante las 24 horas del día.

#### Artículo 4. Objetivos.

1. Son objetivos generales del Centro:

- a) Impulsar servicios de promoción, asistencia y rehabilitación dirigidos a las Personas en Situación Sin Hogar de esta ciudad.
- b) Desarrollar itinerarios de inserción y procesos educativos que favorezcan las condiciones para una vida personal y familiar autónoma y el acceso a una vivienda.
- c) Realizar actuaciones encaminadas a proporcionar alojamiento inmediato en situaciones de Emergencia que se produzcan en esta ciudad.

2. Son objetivos específicos:

- a) Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de las Personas en Situación de Sin Hogar, en las condiciones profesionales, materiales y de espacio adecuadas.
- b) Facilitar un espacio de acogida y atención donde estas personas puedan desarrollar y/o incrementar habilidades para la adquisición de normas y hábitos de convivencia.
- c) Atender e intervenir de forma individualizada en los procesos educativos y de inserción mediante la elaboración de itinerarios personalizados.
- d) Diseñar y ofertar actividades dirigidas a la recuperación y/o adquisición de habilidades sociales para favorecer procesos de socialización.
- e) Dotar a los usuarios de las suficientes herramientas para potenciar la autonomía personal y, en su caso, asesorar y apoyar el acceso a una vivienda.
- f) Fomentar la participación de las personas y grupos usuarios en actividades con la comunidad de esta ciudad. Facilitar alojamiento de manera ocasional ante situaciones de emergencia.

## TÍTULO II.- De los usuarios

#### Artículo 5. Destinatarios.

1. El perfil de las personas usuarias de este servicio será:

- Personas mayores de edad que se encuentren en situación de sinhogarismo.
- Se considera persona sin hogar a toda aquella que carezca de residencia o domicilio estable adaptado a su situación personal y que le proporcione un marco de convivencia adecuado, que no disponga de recursos personales y económicos para afrontar su situación, y que por todo ello se encuentre en una situación de vulnerabilidad y exclusión social.
- Ser español o extranjero con estancia legalizada o en trámite. Las personas sin legalizar habrán de cumplir la normativa en materia de extranjería, deberán acreditar su identidad mediante DNI o NIE, pasaporte o carné de conducir; cuando no se disponga de los documentos citados, se admitirá cualquier documento de identificación emitido por la Policía Nacional.
- No se alojará en el Centro a personas dependientes con graves problemas para realizar actividades básicas de la vida diaria, entendiéndose que sus necesidades no podrán ser cubiertas por este recurso, al no disponer de medios adecuados para su cuidado.



## Artículo 6. Ámbito funcional.

1. Las normas de funcionamiento del Centro se recogen en el presente reglamento, el cual estará a disposición de los usuarios que así lo soliciten.

2. La admisión en el Centro, se formalizará mediante un formulario tipo donde el usuario aceptará de modo expreso su ingreso y el cumplimiento de las normas básicas de funcionamiento del Centro. El personal del Centro guardará la debida confidencialidad sobre los datos facilitados por los usuarios, limitándose su uso a actuaciones estrictamente profesionales.

3. Se creará un expediente individual de cada usuario, que contendrá como mínimo, además de los documentos recogidos en el artículo 8, los siguientes:

- a) Formulario de admisión debidamente firmado por el usuario.
- b) Datos familiares, si los hubiere.
- c) Fecha y motivo del ingreso.
- d) Historia personal y otros datos de interés socio-educativos, psicológicos, sanitarios, etc.
- e) Documentación acreditativa de su situación económica, requiriéndole cuantos
- f) Documentos sean necesarios para justificar su situación.
- g) Proyecto de intervención social, con seguimiento y evaluación continuada del mismo.

4. El Centro llevará un registro de ingresos y salidas. Asimismo, diariamente se levantará acta de los usuarios que utilicen exclusivamente los servicios externos sin pernoctar en el mismo

5. Existirán Hoja de Reclamaciones a disposición de los usuarios.

## TÍTULO III.- Régimen de funcionamiento, admisión, estancia, bajas, derechos y deberes de los usuarios

### Artículo 7. Normas de funcionamiento.

1. Conocer y respetar la presente normativa, así como las instrucciones emanadas directa o indirectamente de la dirección y el personal del alojamiento y firmar el compromiso correspondiente.

2. Presentar toda la documentación al personal responsable a su llegada al alojamiento con el fin de la apertura de su correspondiente expediente y facilitar la labor de los profesionales.

3. Respetar el horario del servicio.

4. No podrá acceder a la habitación ninguna persona que no sea beneficiario o trabajador del servicio. Como tampoco podrán hacer uso de los servicios de este.

5. Ningún usuario podrá acceder al Centro en estado de embriaguez, introducir, y/o consumir bebidas alcohólicas u otras drogas.

6. No se podrán introducir armas de ningún tipo (de fuego o blanca), u objetos contundentes, ni sustancias tóxicas o explosivas en el Centro.

7. Se prohíbe la entrada y/o permanencia de animales en el Centro, que serán remitidos durante la estancia de su propietario a la asociación o protectora de animales con la que exista convenio, en su caso, aseguando sus cuidados y bienestar.

8. No se pueden arrojar objetos fuera de las papeleras distribuidas al efecto.



9. No se permitirán juegos con apuestas dinerarias.

10. Se prohíbe cambiar el mobiliario de lugar, así como utilizarlo para otra función que no sea la suya (por ejemplo: lavar la ropa en los aseos, cocinar en los dormitorios,..).

11. No se permitirá la entrada de mobiliario u objetos voluminosos.

12. No se podrá fumar en el Centro, salvo en los espacios habilitados para tal fin.

13. No se podrá acceder a espacios o zonas prohibidas o acotadas para otros usos.

14. Queda prohibida la venta de productos en todos los espacios del Centro.

15. Los usuarios serán responsables de los daños o perjuicios que, por acción u omisión causen en las instalaciones del Centro y de las alteraciones del orden que produzcan en el mismo, pudiendo ser apercibidos por los responsables del Centro, y quedando facultado este Ayuntamiento a emprender las acciones necesarias para resarcirse de los daños materiales causados, así como para suspender provisionalmente el disfrute de los derechos de uso de las instalaciones del Centro.

16. Este Ayuntamiento y los responsables del Centro no se harán responsables de los daños y perjuicios por accidente o percance sufridos por los usuarios fuera del Centro.

## Artículo 8. Admisión.

Toda estancia en el Centro deberá ser registrada, anotándose como mínimo la fecha y hora de ingreso y la fecha y hora de salida, así como los datos de identificación de la persona (nombre y apellidos, número del DNI o pasaporte), y se cumplimentará la correspondiente ficha de admisión.

La admisión al Centro requerirá la previa aceptación por escrito de las normas de este reglamento, así como sus derechos y deberes, infracciones y sanciones, para lo cual al usuario se facilitará por escrito su lectura y, en caso necesario, se procederá a la lectura de este por el personal del Centro.

El uso previo de las duchas será requisito indispensable para la admisión en el Centro.

1. Requisitos necesarios para ser admitido en el Centro:

1.1.- Ser mayor de 18 años

1.2.- Carecer de recursos propios o familiares para acceder a otro tipo de alojamiento.

1.3.- Ser español o extranjero con estancia legalizada o en trámite. Las personas sin legalizar habrán de cumplir la normativa en materia de extranjería, deberán acreditar su identidad mediante DNI o NIE, pasaporte o carnet de conducir; cuando no se disponga de los documentos citados, se admitirá cualquier documento de identificación emitida por la Policía Nacional.

1.4.- En caso de derivación de un usuario por alguna Institución, deberá acompañarse el Informe Social del profesional que la realice. Si el usuario careciese de documento identificativo, tendrán validez los datos identificativos aportados en el referido informe.

Cuando fuera imposible la acreditación requerida, el Director/a del Centro o personal autorizado podrá aceptar la admisión por razones humanitarias. El Director/a podrá delegar esta potestad en el Coordinador o Responsable del Servicio.

1.5.- El Centro no podrá ser un lugar de sustitución de recursos especializados como un hospital, viviendas de apoyo o centros terapéuticos de salud mental. Sí podrá acoger temporalmente a estas personas siempre que estén bajo control médico y/o especializado, revisiones pertinentes y tratamiento actualizado, hasta la asignación de un lugar adecuado.



1.6.- No padecer enfermedad infectocontagiosa ni precisar convalecencia por cualquier enfermedad.

1.7.- Aceptar el cumplimiento de las presentes normas reglamentarias.

1.8.- No precisar asistencia de otras personas por encontrarse en situación de dependencia o convalecencia grave.

1.9.- Aceptación y firma del formulario de admisión.

## Artículo 9. Denegación de la Admisión.

Se podrá denegar la admisión al Centro en los siguientes supuestos:

- a) Cuando el solicitante no reúna los requisitos fijados en el artículo anterior.
- b) Cuando no exista plaza vacante.

Cuando no hayan transcurrido al menos 2 meses desde la finalización de la última estancia, salvo casos excepcionales autorizados por el equipo técnico del Centro o por el Ayuntamiento de Torrelavega.

c) Baja disciplinaria: finalización del alojamiento por no respetar lo establecido en este reglamento.

d) Cuando no se acepte, no se firme o se incumpla reiteradamente el itinerario de inserción determinado por el equipo técnico.

## Artículo 10. Incumplimiento de los requisitos de admisión.

El incumplimiento de alguno de los requisitos recogidos en este reglamento o la comprobación de la falsedad en la acreditación de alguno de ellos después de la admisión en el Centro, determinará la expulsión del usuario del Centro desde el momento en que el Director/a del Centro tenga conocimiento de tales hechos.

## Artículo 11. Estancia.

El Centro trabajará en dos líneas de atención.

Por un lado, se prestará cobertura a las necesidades básicas de todos los usuarios/as que vayan a ser alojados en el centro.

Por otro lado, se trabajará para reestructurar un proyecto de vida con las personas que se detecte y se proyecten opciones de abandono del sinhogarismo por parte del Equipo técnico. A dichas personas se les realizará un itinerario de intervención social personalizado que podrá implicar una prolongación de su estancia para su desarrollo.

### Corta estancia

El objetivo es ofrecer un recurso de alojamiento de exigencia baja o moderada a las personas sin hogar y a personas en tránsito.

Su finalidad es cubrir las necesidades básicas. Ofrecer un espacio de alojamiento y servicios básicos sin tener que comprometerse a iniciar un proceso de cambio o inserción.

Pueden añadirse servicios asistenciales, sanitarios o sociales.

Se establecerá un periodo de carencia de 2 meses desde el último día de alojamiento.

La Estancia básica será de siete noches.



Con objeto de facilitar la inserción social de las personas sin hogar, valorado por el equipo técnico, se elaborarán planes de intervención individualizados y programas de rehabilitación psicosocial para un periodo de tiempo superior, en el que se iniciarán procesos de acompañamiento individual que permitan el acceso a los recursos y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía. Estos se desarrollarán junto a la persona usuaria en su compromiso de intervención, adaptado a sus necesidades y situación social.

Conllevarán un apoyo psicosocial, donde se trabajarán habilidades convivenciales, como domésticas.

La persona usuaria debe asumir completamente la responsabilidad de su proceso.

Tendrán preferencia aquellas personas que se encuentren empadronadas en nuestra comunidad autónoma y puedan hacerse las vinculaciones necesarias a las administraciones públicas, instituciones sanitarias y sus correspondientes Servicios Sociales de Atención Primaria para asegurar una cobertura completa y eficiente.

#### Artículo 12. Horarios.

El horario de atención del Centro se prestará de 08:00 a 21:00 de lunes a domingo, ininterrumpido los 365 días del año. Durante el horario diurno se prestará atención a las necesidades básicas de los usuario/as, atenciones individualizadas por el departamento de Trabajo Social, Educación Social y Psicología, y se enmarcarán en él todas las actividades y servicios del centro. A partir de las 22:00 de la noche se prestará únicamente el servicio de pernocta y de acogidas de personas usuarias urgentes.

#### Artículo 13. Bajas en el alojamiento.

Serán causas de baja para los usuarios las siguientes:

1. La finalización del periodo de alojamiento temporal conforme a lo previsto en este reglamento.
2. La voluntad unilateral del usuario.
3. La baja disciplinaria: finalización del alojamiento por no respetar lo establecido en este reglamento.
4. La baja por resolución administrativa o judicial.
5. La baja por motivos de salud del usuario que impidan la continuidad en el Centro.
6. Orientación y/o traslado a otros centros o servicios.
7. Por alta, al finalizar el plan de trabajo individualizado establecido, según el itinerario de inserción.
8. Por inadmisión sobrevenida.
9. Por incapacitación civil.
10. Por fallecimiento.
11. La ausencia en el Centro por tiempo superior a 24 horas sin previo aviso se equiparará al abandono voluntario.

#### Artículo 14. Derechos.

1º.- Derecho a la igualdad de oportunidades, sin discriminación por razón de sexo, procedencia, religión, ideología y situación administrativa. En el ámbito del citado derecho:



- Desde el centro se tendrán en cuenta las diferencias de género, procedencia y religión a la hora de elaborar menús, alojamiento y actividades.

- Los profesionales del Centro conocerán, valorarán y tendrán en cuenta las diferencias culturales a la hora de transmitir información y establecer comunicación.

- Los criterios para la acogida de participantes serán objetivos y públicos, basándose en el modelo de intervención establecido y en la disponibilidad de recursos. La denegación de acceso al Centro será motivada.

2º.- Derecho al reconocimiento del valor intrínseco de cada persona, con sensibilidad a sus necesidades y a la atención desde el respeto, corrección y comprensión de forma personal e individualizada.

- Cada persona dispondrá de un plan de intervención individualizado, elaborado por los profesionales que prestan sus servicios en el Centro, este plan podrá ser revisado o modificado con el fin de conseguir los objetivos acordados.

3º.- Derecho a la confidencialidad de los datos de carácter personal de conformidad con la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

- Los profesionales del Centro explicarán claramente con que objetivo se recoge la información y no indagarán, ni recabarán más datos de los estrictamente necesarios.

- El equipo profesional respetará la decisión de los usuarios de preservar la confidencialidad sobre su estancia en el Centro.

4º.- Derecho a recibir la información en un lenguaje comprensible, ser consultado en todos aquellos temas que puedan afectar a su calidad de vida, en los derechos que le asisten y forma de ejercitarlos.

- El profesional transmitirá la información utilizando un lenguaje comprensible y considerando las diferencias culturales.

- El usuario tendrá derecho a ser informado de las características del Centro y de cada uno de los programas de alojamiento en un idioma que comprenda.

- Los derechos y obligaciones estarán expuestos en el Centro y serán explicados verbalmente.

- El usuario conocerá a los profesionales que le acompañan en su proceso dentro del Centro y la vía de acceso a los mismos.

5º.- Derecho a elevar a la Dirección del Centro, sugerencias y reclamaciones relativas a la mejora o funcionamiento de los servicios y a recibir respuestas motivadas sobre las mismas en un plazo máximo de 4 días hábiles.

- El Centro facilitará el acceso libre a las hojas de sugerencias y reclamaciones así como al canal para su traslado.

6º.- Derecho a recibir un servicio de calidad, entendiendo éste como el orientado al alcance de calidad de vida, incorporación social y participación, siendo esencial poner el foco de atención en las necesidades, aspiraciones y proyectos de los usuarios.

- El equipo de profesionales tendrá la formación y especialización en las diferentes áreas de trabajo que se desarrollan.

- Estará detallado el proceso de acompañamiento, así como los criterios para su desarrollo y evaluación incluyendo los aspectos relativos al ingreso, acogida, programa individual, asignación de profesionales de referencia, desarrollo de actividades y talleres, así como el seguimiento, coordinación y evaluación.



- Se evaluará la satisfacción de los usuarios teniendo presente sus resultados como criterio organizativo.

- Los usuarios tendrán derecho al uso de los servicios y espacios comunes.

7º.- Derecho a hacer uso de los cauces de participación establecidos.

8º.- Derecho a cesar en la utilización de los servicios.

9º.- Derecho a solicitar, un nuevo acceso transcurrido el plazo establecido.

## Artículo 15. Deberes.

1º.- Conocer y cumplir las presentes normas y cuantas otras resulten de aplicación al Centro.

2º.- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito necesario, así como comunicar a los profesionales las variaciones en las mismas.

3º.- Cumplir con los compromisos, contraprestaciones y obligaciones contraídas con el personal técnico.

4º.- Acudir a las citas, entrevistas de valoración o cualquier otra actuación que prescriba el personal técnico.

5º.- Cumplir y comprometerse con los planes de intervención individualizados.

6º.- Respetar y tratar con corrección a todas las personas que se encuentren en el Centro.

7º.- No acudir al Centro en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de cualquier tipo de sustancia tóxica que pueda perturbar las normas de convivencia del Centro.

8º.- Hacer un buen uso de las instalaciones y material de los distintos recursos, así como respetar los enseres de otros usuarios o profesionales.

9º.- Colaborar en el mantenimiento reintegrando los artículos de uso general una vez utilizados, en óptimas condiciones.

10º.- Hacer uso de una vestimenta adecuada y aseo personal.

11º.- Cumplir con los horarios establecidos en todas las actividades y servicios programados por el Centro, así como solicitar y justificar todos aquellos servicios que hayan sido concedidos.

12º.- Colaborar con la seguridad alimentaria evitando la entrada particular de comida o bebida para su ingesta en el Centro, así como sacar comida del comedor o hacer mal uso de esta.

13º.- Respetar el espacio privado de las habitaciones de otros usuarios, así como sus artículos personales.

14º.- Aceptar las medidas higiénico-sanitarias que estén en vigor en cada momento.

15º.- No fumar en ninguna de las dependencias del Centro de acuerdo a la Ley 42/2010, de 30 de diciembre.

16º.- No ejercer la mendicidad durante la estancia en el Centro.

## TÍTULO IV.- De las prestaciones

### Artículo 16. Prestaciones generales.

1. Servicio de información y admisión.



Es la primera toma de contacto con los usuarios que solicitan alojamiento. Se realiza la apertura del expediente personal, se explica el funcionamiento básico del recurso: normas de funcionamiento, horarios, derechos y deberes, servicios que se prestan y forma de acceso a los mismos.

## 2. Servicio de atención social.

El equipo técnico del Centro estará disponible para atender a los usuarios de lunes a viernes en horario flexible de mañana y tarde para ofrecer información, valoración, orientación, asesoramiento y facilitar el acceso a los recursos sociales municipales y otros del Sistema de Protección Social y la participación activa en la vida del Centro, así como en actividades externas, todo ello en el marco de diseños de proyectos de intervención individualizados.

## 3. Servicio de consigna.

Las pertenencias personales se depositarán en consigna antes de acceder a los demás servicios del Centro, una vez se haya realizado el formulario de ingreso.

Durante la permanencia en el Centro, los equipajes de los usuarios no podrán permanecer en sus habitaciones, sino en el lugar habilitado para ello.

No se admitirá en consigna ningún tipo de bebida, alimento, dinero en metálico y objeto de valor.

Sólo se podrá acceder a la consigna acompañado por personal del Centro para la retirada de las pertenencias, debiendo acreditar su identidad y asignación. La presencia física del usuario dentro del habitáculo de consigna está totalmente prohibida, siendo el responsable del servicio quien facilite las pertenencias.

Al finalizar su estancia en el Centro, el usuario retirará todos los objetos depositados en consigna. Transcurridos siete días sin retirarse, se entenderá que el usuario renuncia a los mismos y serán remitidos a la oficina de objetos perdidos de la Policía Nacional, salvo que el equipo técnico determine ampliar el plazo de consigna.

El Centro no responderá del robo o daño causado en los enseres personales de los usuarios cuando estos no se guarden en el lugar destinado a tal fin.

El Centro declina toda responsabilidad respecto a posibles reclamaciones por pérdida o deterioro de pertenencias que hayan sido entregadas en consigna, siendo el carácter de este servicio meramente de guarda bajo llave.

La entrada y salida de pertenencias de la consigna será exclusivamente en horario de: mañanas de 7.30 h a 09:00 h, y tardes de 18.00 h a 20.00 h, salvo circunstancias excepcionales debidamente acreditadas.

## 4. Servicio de alojamiento.

Los usuarios harán uso de las habitaciones compartidas con personas de igual sexo. En caso de personas con una expresión de género definida se tendrá en cuenta la voluntad del usuario para decidir con quien compartir habitación, y siempre a criterio de los técnicos del Centro.

El horario de abandono de los dormitorios será, como máximo a las 09:00h.

Desde la hora de salida (9.00 h) hasta la hora de entrada (18.00/ 20.30 h), los dormitorios estarán cerrados, no pudiendo permanecer nadie dentro de los mismos, salvo casos especiales autorizados por la Coordinación-responsable por el tiempo estrictamente indispensable.

Antes de abandonar la habitación, cada usuario deberá dejar hecha su cama.

Las sábanas serán cambiadas conforme las necesidades del servicio y las condiciones de higiene lo requieran.



En las habitaciones no podrá dejarse ningún objeto, excepto los de aseo.

No podrán consumirse bebidas ni comidas en las habitaciones, ni estará permitido fumar en las mismas.

Durante el tiempo de permanencia en los dormitorios se respetará el silencio. Se preservarán las condiciones adecuadas de protección y seguridad, prohibiéndose además, la instalación de mecanismos de cierre de puertas y ventanas por partes de los usuarios, así como la colocación de muebles u objetos que obstaculicen la entrada o las salida de las habitaciones, o que supongan peligro para sí o terceros.

Las labores de limpieza de las habitaciones se realizarán estando éstas vacías, para garantizar una higiene adecuada, facilitando el usuario esta circunstancia, salvo cuando la situación de su salud requiera su permanencia en la habitación.

## 5. Servicio de comedor.

Está destinado a cubrir las necesidades de alimentación: desayuno, comida, merienda y cena de las personas alojadas en el Centro, dependiendo del programa en el que se encuentren incluidos y asegurando una alimentación completa.

Los usuarios deben respetar los horarios establecidos. Si no pueden acudir a alguno de los turnos de comida (almuerzo y cena) deberán avisar con tiempo de antelación. De no hacerlo en más de una ocasión, se entenderá que renuncia voluntariamente al servicio y se le dará de baja en el mismo.

Las ausencias deberán estar justificadas. En el comedor no se podrán introducir ni sacar comidas ni bebidas.

Cada usuario debe hacer un buen uso de los alimentos, no discriminar ni rechazar el contenido del menú que se le facilite, así como no malgastar la comida. Cada usuario debe dejar la mesa limpia después de cada comida.

Los usuarios que finalicen su estancia en el Centro podrán hacer uso del servicio de comedor, previa autorización del equipo técnico o del Ayuntamiento de Torrelavega.

Los horarios de comidas serán los siguientes:

- Desayuno de 8:30 a 9:30
- Almuerzo de 14:00 a 15:00
- Merienda de 17:00 a 18:00h.
- Cena de 20:00 a 20:45.

## 6. Servicio de lavandería.

El usuario depositará la ropa sucia en los lugares habilitados para ello y en bolsas identificadas al efecto.

El personal del Centro podrá rechazar el lavado de ropa en caso de que esté muy deteriorada, previa consulta y autorización de la Coordinación-responsable y/o trabajador social del Centro.

Los horarios serán determinados por la dirección del Centro.

## 7. Servicio de aseo personal.

Destinatarios:

• Todas aquellas personas que se alojen en el Centro, con independencia del programa al que estén adscritos.



- Aquellos residentes de esta ciudad que quieran hacer uso de este servicio contarán con el programa de servicios externos de lunes a viernes en horario de 10:00h a 12:00h.
- Es requisito indispensable para la admisión en el Centro utilizar este servicio en primer lugar.
- La ducha será diaria y obligatoria.

Una vez usado el cuarto de baño, el usuario recogerá el agua derramada y lo dejará en perfectas condiciones de limpieza.

- Se facilitará a los usuarios los productos básicos de higiene personal (gel, cuchillas de afeitado y espuma, toallas, compresas, etc.). El material no desechable deberá ser entregado tras su uso.

- Los usuarios ya alojados usarán este servicio dentro de los horarios que se estipulen por la dirección del Centro y que se expondrán en su Tablón de Anuncios.

#### 10. Servicio de ocupación del ocio y tiempo libre.

Tiene como finalidad la organización de actividades culturales y ocio que permitan a los usuarios del Centro ocupar de forma creativa el tiempo libre y posibilitar un lugar de encuentro.

#### 11. Servicio de televisión.

1. El horario de uso de la sala de televisión se establecerá según criterio del personal del Centro, siempre que no interfiera con las demás actividades del Centro.

2. Si los usuarios quieren encender, apagar, bajar o subir el volumen y/o cambiar de canal, tendrán que avisar al personal de turno, siendo éstos los únicos que pueden manipular la televisión.

3. En la sala de la televisión se podrán desarrollar actividades programadas con anterioridad por iniciativa de los técnicos o bien a instancias de los usuarios.

4. No se podrá introducir alimentos en el salón salvo que la actividad lo requiera.

#### 12. Servicio de ropería.

1. Este servicio tiene como finalidad cubrir las necesidades de ropa y calzado de aquellos usuarios que disfruten del servicio de alojamiento en el Centro o de servicios externos que lo necesiten y no tengan ropa para cambiarse.

2. El horario para solicitarlo será el determinado por la Dirección del Centro.

#### 13. La gestión Centro de Acogida municipal podrá prestar los siguientes servicios:

- Servicio de peluquería
- Servicio de fisioterapia

#### Artículo 17. Prestaciones especiales.

Tendrán derecho a prestaciones especiales aquellos usuarios que se encuentren sujetos a un Plan de Trabajo Individualizado que inicie su recuperación personal y facilite la integración social, así como los usuarios que, encontrándose en el Centro, no cuenten con suficiente red de apoyo familiar.

Entre estas prestaciones, se encuentra la de régimen de pensión completa, talleres ocupacionales y actividades socio-educativas. Estas prestaciones podrán ser realizadas en el Centro o derivadas a otro recurso específico más idóneo.



## TÍTULO V.- De los programas de actuación y Personal del Centro

### Artículo 18. Programas de corta estancia.

#### 1. Corta estancia en tránsito.

##### — Usuarios:

Persona mayor de 18 años que, sin estar empadronada ni tener establecida su residencia en esta ciudad, esté en situación de desarraigo y carezca de recursos personales y económicos para afrontar su situación, y necesite cubrir sus necesidades de alojamiento, alimentación, higiene corporal y vestuario, así como una atención integral a su problemática social y desee iniciar un proceso de cambio individualizado.

##### — Estancia:

— Con carácter ordinario: 7 días cada 2 meses.

— Con carácter excepcional: dicha estancia podrá prorrogarse hasta la finalización de las gestiones iniciadas. Los técnicos del Centro podrán fijar el tiempo de permanencia en función de la situación personal del solicitante.

##### — Horarios:

De atención social: Será determinada por la dirección del Centro

De acogida: Será determinada por la dirección del Centro

##### — Objetivos de trabajo:

1. Atención inmediata ofreciéndole alojamiento y cobertura de otras necesidades comprendidas en este apartado.

2. Prestar atención personalizada, valorando cada situación y determinando la duración de la estancia en el centro.

3. Informar y ofrecer alternativas de rehabilitación e inserción social.

### Artículo 19. Programas de servicios externos.

##### — Usuarios:

Mayores de 18 años, personas con gran deterioro físico y psíquico, que carecen de recursos personales y económicos, así como un importante nivel de cronificación, soledad extrema, graves dificultades de comunicación y rechazo sistemático a utilizar recursos normalizados.

##### — Objetivos de trabajo:

1. Dar cobertura a necesidades básicas no residenciales a personas en situación de grave exclusión para reducir daños y mejorar la calidad de vida.

2. Informar y orientar para mejorar el acceso a recursos básicos.

##### — Servicios:

- Aseo personal: tres días a la semana en horario determinado por la Dirección del Centro.

- Lavandería: tres días a la semana en horario determinado por la Dirección del Centro

- Ropería: se facilita a los usuarios de la calle la ropa y calzado que necesiten, cubriendo dicha necesidad.



- Acompañamiento: para la realización de gestiones, citas médicas, etc.
- Información y asesoramiento de recursos sociales, sanitarios, formativos y laborales básicos.

## Artículo 20. Personal.

La ejecución de las prestaciones correrá a cargo de un equipo multidisciplinar compuesto por 7 profesionales compuesto por Trabajadores Sociales (1), Educadores Sociales (1), Integradores Sociales (1), Auxiliares de Servicios Sociales (3) y Psicólogo (1).

Personal mínimo para la correcta ejecución del contrato y distribución de la jornada laboral:

### Dirección del Centro

Titulación y procedencia Grado o Licenciada o Licenciado en Trabajo Social, Psicología, Sociología, Derecho, Económicas, Empresariales o con una dedicación de 40 horas semanales. Con formación y experiencia acreditada en atención a personas en extrema vulnerabilidad de dos (2) años como mínimo. La dirección del Centro tendrá las siguientes funciones:

- Planificación, organización y supervisión de los servicios y actividades.
- Elaboración de los objetivos asistenciales del Centro y su correspondiente supervisión.
- Coordinación de las diferentes áreas y control del funcionamiento del centro
- Coordinar las relaciones con entidades, instituciones, Administración, medios y otros agentes externos implicados en las posibles actividades y acciones del centro.
- Coordinar la actividad, uso de espacio y proyectos desarrollados en el Centro (logística, mantenimiento, normativas, etc.)
- Evaluación de la atención ofrecida, grado de calidad y satisfacción de los usuarios.
- Ser la representación institucional ante instituciones y organismos.
- Elaborar la documentación e información administrativa justificativa del proyecto.
- Gestión y coordinación del Personal
- Realización de pedidos.
- Gestión y control del presupuesto
- Gestión y resolución de incidencias.

### Trabajador Social

Un graduado/diplomado en Trabajo Social con una dedicación de 40 horas semanales

El Trabajador Social tendrá las siguientes funciones:

- Acogida y valoración de las personas que acceden al Centro
  - Diseño y elaboración del Plan de Intervención Individual, acordando objetivos y compromisos con cada una de las personas.
- Seguimiento de las personas usuarias.
- Impulsar la implicación del usuario en su propio proceso terapéutico
- Coordinación con la red de servicios sociales generales y especializados, para favorecer acceso de las personas atendidas al sistema público.



- Facilitar el acceso y gestión de recursos sociales, administrativos, judiciales, económicos etc., a los que tenga derecho la persona usuaria coordinando con los recursos públicos.

- Cooperar activamente en el desarrollo de las tareas asignadas y en el diseño de nuevas propuestas. Llevar a cabo las tareas necesarias para la ejecución de las actividades que conforman el área de Intervención Social asignada.

- Sistematización de datos a través de los diferentes instrumentos diseñados para el dispositivo (seguimientos diarios, expedientes, base de datos, etc)

- Coordinación con el resto de los miembros del equipo para el establecimiento de criterios y prioridades.

- Coordinación y supervisión de casos con el equipo multidisciplinar.

- Comunicación de incidencias.

## Educador Social

Un graduado/diplomado en Educación Social con una dedicación de 40 horas semanales.

El Educador Social tendrá las siguientes funciones:

- Detección y prevención de situaciones de riesgo o de exclusión social en calle

- Orientar, acompañar y asesorar a personas en situación de vulnerabilidad.

- Apoyo y seguimiento en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

- Elaboración, seguimiento y evaluación del plan de trabajo socioeducativo individual.

- Posibilitar la socialización y el desarrollo personal de los usuarios mejorando su nivel de autonomía y de satisfacción percibida así como favorecer la vinculación a recursos, centros, servicios y redes sociales con el objetivo de favorecer su integración social.

- Diseño e impartición de talleres ocupacionales.

- Apoyo en los procesos de desarrollo de capacidades personales y de inserción social en el medio.

- Coordinación y supervisión de casos con la Trabajadora Social y el resto del equipo.

- Coordinación de la actividad del equipo de Integradores Sociales.

- Gestión y coordinación del voluntariado.

- Comunicación de incidencias.

## Integrador Social

Un técnico superior en Integración Social con una dedicación de 20 horas semanales.

El integrador social tendrá las siguientes funciones:

- Acompañamientos a las personas usuarias del centro.

- Velar por la buena convivencia en el centro

- Seguimiento y control del cumplimiento de las n.ormas básicas del centro.

- Organización de actividades de ocio.

- Dinamización de talleres.

- Seguimiento socioeducativo.



- Registro de grabaciones.
- Apoyo al equipo profesional.
- Dinamización del voluntariado.
- Control Comedor.
- Gestión Lavandería y Ropero.
- Supervisión nocturna.
- Control de stock y almacén.
- Comunicación de incidencias.

#### Auxiliares de Servicios Sociales

Tres auxiliares de Servicios Sociales con una dedicación de 30 horas semanales

El auxiliar social tendrá las siguientes funciones:

- Acompañamientos a las personas usuarias del centro.
- Recopilación de información.
- Gestión de recursos.
- Elaboración de informes.
- Coordinación con otros profesionales.
- Sensibilización y promoción.

#### Psicólogo

Un psicólogo con una dedicación de 20 horas semanales.

El psicólogo tendrá las siguientes funciones:

- Atención Directa.
- Asesoramiento y Consultoría.
- Formación.
- Investigación y Evaluación.
- Supervisión.
- Planificación y Programación.
- Dirección y Gestión.

### TÍTULO VI.- Del régimen disciplinario

#### Artículo 21.- Definición y clasificación.

Se considera falta disciplinaria el incumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 15 del presente reglamento. Las faltas se clasifican en leves, graves y muy graves.

#### Artículo 22. Faltas leves.

1º.- Incumplimientos leves



- No mantener el decoro mínimo en el vestir.
- No cumplir los horarios establecidos.
- Introducir comida o bebida para su consumo en el Centro.
- No dejar en debido orden la habitación al abandonarla por las mañanas.
- Cualquier otro incumplimiento de las presentes normas.

## 2º.- Incumplimientos graves

- La comisión de tres incumplimientos leves en el plazo de un mes.
- Proferir insultos o amenazas al personal técnico o usuarios que se encuentren en el Centro.
- Acceder al Centro con armas u objetos punzantes.
- No hacer un debido uso del mobiliario o material de los distintos recursos con los que cuenta el Centro.
- Ocasionar daños o sustraer enseres pertenecientes al Centro o a otros usuarios.
- Alteración de la conducta por causas asignables al consumo de alcohol o de otras sustancias tóxicas.
- Fumar, consumir alcohol u otras sustancias tóxicas en el interior del Centro.
- Ausencia sin justificar a las citas, entrevistas de valoración o cualquier otra actuación que prescriba el personal técnico.

## 3º.- Incumplimientos muy graves

- La comisión de dos incumplimientos graves en el plazo de 6 meses.
- Agredir al personal técnico, usuarios o cualquier trabajador que preste sus servicios en el Centro.
- No someterse a las normas de seguridad e inspección establecidas: identificación, facilitar datos a las fuerzas de seguridad.
- Tráfico de sustancias tóxicas.

## TÍTULO VII.- Evaluación

### Artículo 23. Medidas y procedimiento aplicable a los incumplimientos

1º.- En el supuesto de incumplimientos leves, procederá la amonestación escrita por parte del profesional.

2º.- En el supuesto de incumplimientos graves, procederá la expulsión durante un día, que se hará efectiva en el mismo momento que se notifique.

3º.- En el supuesto de incumplimientos muy graves, procederá la expulsión inmediata del Centro y la imposibilidad de poder acceder al Centro en el plazo establecido por la Dirección del Centro.

Puesto que el objetivo de las presentes normas no es el de establecer un sistema punitivo, sino el de promover un espacio físico de acogida y convivencia para los usuarios que así lo precisen, por este motivo las adopciones de estas medidas requieren de inmediatez, pues de otra forma resultaría inviable el adecuado funcionamiento y convivencia en el Centro, siempre teniendo en cuenta que han de ser evitadas situaciones de indefensión para los usuarios.



Por tal motivo cualquiera que sea el tipo de incumplimiento observado por el usuario, será preceptiva la audiencia al mismo, al objeto de que tras conocer el incumplimiento observado pueda ser alegado lo que estime conveniente.

A tal efecto será levantada un acta por el profesional del Centro, en la que se indicará la fecha del hecho, incumplimiento observado, usuario responsable, alegaciones formuladas o el desistimiento de las mismas, así como la medida propuesta. Dicha acta será firmada por el profesional y usuario implicado, debiendo de entregar al usuario copia de la misma.

En cualquier caso, el usuario podrá dirigirse a la Concejalía de Bienestar Social, en el supuesto de estimar vulnerados los derechos de los que es titular en virtud de las presentes normas.

Las actas correspondientes a incumplimientos graves o muy graves serán trasladadas a la Concejalía de Bienestar Social.

## Artículo 24. Evaluación.

1. En relación a los objetivos específicos del servicio, es necesario establecer una serie de indicadores que calculen su grado de cumplimiento, desagregados siempre por sexo:

### Objetivos específicos Indicadores de cumplimiento

- Facilitar el alojamiento temporal en un recurso de acogida.

- Núm. de personas que utilizan el servicio/día.

● Cubrir necesidades básicas de acogida, descanso e higiene, proporcionar un pequeño refrigerio a la mañana y a la noche que contribuya a la mejora del estado de bienestar de la persona.

- Núm. de servicios prestados.

● Informar y orientar sobre los diferentes servicios sociales existentes, así como valoración de la demanda y derivación hacia los recursos existentes, tanto de carácter básico como específico y/o especializado.

- Núm. de atenciones y gestiones realizadas.

- Atender situaciones de emergencia.

- Núm. de atenciones y topología.

2. La evaluación tendrá un carácter continuo. Se recogerá información diaria orientada a la obtención de los indicadores de evaluación. La evaluación cualitativa, que se pueda obtener través de informes sobre incidencias, debates de reunión de equipo o aportaciones externas, entre otros, completará la evaluación cuantitativa. Los indicadores de evaluación que se usan en cada tipo de evaluación se tienen que recoger diferenciando por razón de género y serán los siguientes:

### Evaluación de cobertura:

— Personas visitantes.

— Variables sociodemográficas.

### Evaluación del proceso:

— Utilización de los diferentes programas del servicio, según el tipo de programa.

— Gestiones y trámites realizados por tipos de entidades.



- Informaciones y derivaciones realizadas por tipos de recurso.
- Actividades realizadas y grado de implicación de las personas usuarias.

Evaluación de resultados:

— Encuestas a las personas usuarias para conocer la visión que tienen de los diferentes programas del servicio, usos que hacen de los mismos, qué cambios han experimentado con la ayuda del Servicio, etc.

— Entrevistas a profesionales y a miembros de la comunidad para valorar el impacto que tiene el servicio y recoger la imagen que del mismo se proyecta.

3. Las personas encargadas de la evaluación continuada del servicio son los profesionales de los diferentes dispositivos del servicio, que tienen que establecer los protocolos a seguir para la recogida de datos bajo las directrices marcadas por la Concejalía de Bienestar Social.

Lo que se hace público para general conocimiento significando que contra el presente acuerdo que es definitivo en vía administrativa podrá interponerse recurso contencioso administrativo, en los términos de los artículos 8 y 10 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso administrativa en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su publicación.

No obstante se podrá interponer cualquier otro recurso que se estime conveniente a derecho.

Torrelavega, 21 de mayo de 2025.

El alcalde,

Javier López Estrada.

2025/4551

CVE-2025-4551