

Reglamento de Régimen Interno del Centro de Acogida e Inserción Social de Jerez de la Frontera

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

TÍTULO VI.- DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

DISPOSICIÓN FINAL. ENTRADA EN VIGOR

Exposición de motivos

La Constitución Española, en su Título I, Capítulo III, relativo a los principios rectores de la política social y económica, compromete a los poderes públicos en la promoción de las condiciones necesarias para garantizar y asegurar una digna calidad de vida de todos los ciudadanos. En este ámbito se van situar las prestaciones de los servicios sociales y de promoción y reinserción social, materias en la que el artículo 25.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, atribuye competencias al municipio en el marco de los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas.

El Estatuto de Autonomía de Andalucía, en el artículo 61, atribuye a esta Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, incluyendo la regulación, ordenación y gestión de servicios sociales, y añadiendo en el artículo 84 la potestad de organizar y administrar todos los servicios relacionados, entre otros, con los servicios sociales, mediante la tutela de las instituciones y entidades en esta materia.

En la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, se establece que el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía constituye una red integrada de responsabilidad y control público de atención, cuya finalidad es favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia y la participación social y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial.

Entre los objetivos de la citada Ley 9/2016, se encuentra el de garantizar e implementar una atención social territorializada, sostenible, equilibrada y de proximidad, de forma que el acceso a los servicios sea equitativo para todas las personas y facilite la integración de éstas en su entorno habitual. Para programar las prestaciones, servicios, programas y otras actuaciones necesarias para cumplir los objetivos del aludido Sistema Público de Servicios Sociales se ha aprobado el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía y el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía, instrumento a través del cual se lleva a cabo la ordenación territorial de este Sistema Público.

En cuanto a la ordenación o estructura territorial del Mapa de Servicios Sociales, se configuran las unidades territoriales de referencia: las Zonas básicas de servicios sociales y las Áreas de servicios sociales, tomando como base las provincias y los municipios en tanto elementos nucleares.

El nivel primario de servicios sociales se fundamenta y estructura a través de los servicios sociales comunitarios, de titularidad y gestión pública, y cuyo soporte físico, administrativo y técnico son los centros de servicios sociales comunitarios, dentro de los cuales se encuadran, entre otros, los centros de acogida, destinados a la atención de personas en situación o riesgo de exclusión social y sin hogar. La organización y gestión de estos servicios y sus centros corresponde a las entidades locales, en el marco de la planificación autonómica y en el ejercicio de las competencias propias que en materia de servicios sociales les atribuyen el Estatuto de Autonomía para Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

En este sentido, resulta necesario que estos centros cuenten con unas normas de régimen interno donde se regulen, entre otros, los derechos y deberes de los usuarios, reglas de funcionamiento, régimen de admisiones y bajas; horarios del Centro y de sus servicios, sistema de participación de los usuarios y sus tutores, régimen de visitas, de salidas y de comunicación con el exterior.

Por lo expuesto, en ejercicio de las competencias mencionadas, este Excmo. Ayuntamiento regula los contenidos del Reglamento de Régimen Interno del Centro de Acogida e Inserción Social de Jerez de la Frontera.

TÍTULO I.- Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene como objeto regular la organización y funcionamiento del Centro de Acogida e Inserción Social de Jerez de la Frontera, para su conocimiento y aplicación, a fin de garantizar una correcta aplicación del servicio.

Artículo 2. Denominación y naturaleza.

1. El Centro de Acogida e Inserción Social de Jerez de la Frontera (en adelante, el Centro) es un lugar de carácter asistencial para Personas en Situación de Exclusión y 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.

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.

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 reservada 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 aún 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 de Exclusión y 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 Exclusión y 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.

G. Facilitar alojamiento de manera ocasional ante situaciones de emergencia.

TÍTULO II.- De los usuarios

Artículo 5. Destinatarios y capacidad.

1. Podrán acceder al Centro todas las personas mayores de edad sin hogar residentes en la ciudad, transeúntes de nuestra Comunidad Autónoma, del resto de Comunidades Autónomas del estado español o provenientes de los países miembros de la Unión Europea, así como inmigrantes, refugiados y apátridas residentes que podrán beneficiarse de igual forma de este derecho, conforme a las normas, tratados y convenios internacionales vigentes en esta materia, sin perjuicio de lo que se establezca reglamentariamente para quienes se encuentren en reconocido estado de necesidad.

2. El Centro podrá acoger a personas que se vean afectadas por siniestros, emergencias o situaciones climatológicas adversas y necesiten de un alojamiento temporal.

3. A los efectos del presente reglamento, se considera transeúnte a toda persona 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.

4. Los usuarios son aquellas personas que no disponen de un recurso básico de alojamiento, careciendo de un espacio digno donde alojarse y desarrollar los aspectos más elementales para la convivencia.

5. 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 social.

6. La capacidad máxima del Centro vendrá determinada por la Orden que en cada momento dictamine la normativa de aplicación.

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, ya sea en régimen de corta o larga estancia, 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) Programa en el que entre a formar parte.

D) Fecha y motivo del ingreso.

E) Historia personal y otros datos de interés socio-educativos, psicológicos, sanitarios, etc.

F) Documentación acreditativa de su situación económica, requiriéndole cuantos documentos sean necesarios para justificar su situación, dado que la persona sin hogar que perciba una pensión u otro tipo de prestación económica no podrá alojarse en el Centro por un periodo superior a tres meses, entendiéndose que se trata de un caso de emergencia social.

G) Proyecto de desarrollo individual, con seguimiento y evaluación continuada del mismo, salvo para los alojamientos de corta estancia.

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. Existirá un Libro 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. Ningún usuario podrá acceder al Centro en estado de embriaguez, introducir, y/o consumir bebidas alcohólicas u otras drogas.
2. No se podrán introducir armas de ningún tipo (de fuego o blanca), u objetos contundentes, ni sustancias tóxicas o explosivas en el Centro.
3. Se prohíbe la entrada y/o permanencia de animales en el Centro.
4. No se pueden arrojar objetos fuera de las papeleras distribuidas al efecto.
5. No se permitirán juegos con apuestas dinerarias.
6. 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,...).
7. No se permitirá la entrada de mobiliario u objetos voluminosos.
8. No se podrá fumar en el Centro, salvo en los espacios habilitados para tal fin.
9. No se podrá acceder a espacios o zonas prohibidas o acotadas para otros usos.
10. Queda prohibida la venta de productos en todos los espacios del Centro.
11. 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.
12. 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 del mismo 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.- Carecer de recursos propios o familiares para acceder a otro tipo de alojamiento.
- 1.2.- 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 emitido por la Policía Nacional.

1.3.- En caso de derivación de un usuario por alguna Institución, deberá acompañarse el Informe Social (ver Anexos) 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.

1.4.- Ser mayor de 18 años y menor de 65 años, salvo caso excepcional autorizado por el Director/a, o persona responsable.

1.5.- El Centro no podrá ser un lugar de sustitución de recursos especializados como un hospital, viviendas de apoyo a enfermos de SIDA 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 infecto-contagiosa 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.

C) Cuando no hayan transcurrido al menos 3 meses desde la finalización de la última estancia, salvo casos excepcionales autorizados por el equipo técnico del Centro.

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

E) 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 el artículo 7 y 16 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.

1. La estancia será limitada en el tiempo, sin que se prevean estancias permanentes. La duración de la misma será la establecida en los artículos siguientes de este reglamento.

2. En caso que el usuario esté integrado en un programa de reinserción del que forme parte o esté coordinado por este Ayuntamiento, con independencia de la entidad pública o privada que lo gestione, podrá permanecer en el Centro hasta seis meses, prorrogable por el mismo periodo de tiempo. En todo caso será necesaria la conformidad del/a Concejal/a Delegado/a.

Artículo 12. Horarios.

Los horarios establecidos en este reglamento podrán ser modificados previo acuerdo con el titular de la Delegación, según las circunstancias imperantes en el momento; éstos serán publicados en el Centro en un lugar abierto al público, de tránsito y de fácil acceso.

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.

Todo solicitante tiene derecho a ser admitido si reúne los requisitos establecidos en el artículo 7 y existe plaza vacante.

Por el acto de admisión se adquiere la condición de usuario, situación que conlleva el derecho a las prestaciones generales que se indican en el artículo 16, y según en cada caso, a las especiales del artículo 17.

Los usuarios tendrán derecho a:

1. Ser informados sobre las normas de funcionamiento del Centro y alcance de los servicios, y en caso necesario pedir que le sean leídas dichas normas por el personal del Centro.
2. La intimidad y no divulgación de sus datos personales, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
3. Una atención individualizada acorde a sus necesidades específicas.
4. La integridad física y moral y a un trato digno por el personal del Centro y el resto de los usuarios.
5. No ser discriminado en el tratamiento por razón de edad, nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
6. Un servicio de consigna.
7. Usar las zonas comunes destinadas a ocio y esparcimiento en los horarios y para actividades programadas con anterioridad.

8. Desistir o renunciar a la prestación de los servicios, con las consecuencias previstas en el este reglamento.
9. Exponer sus sugerencias, quejas o desacuerdos en el buzón de sugerencias del Centro.
10. Presentar sus quejas mediante las pertinentes hojas de reclamación.
11. Participar en las actividades que se programen en el Centro.
12. Cesar en el uso de los servicios o en la permanencia en el Centro por voluntad propia.
13. A ser informados y asesorados sobre los recursos y prestaciones existentes para afrontar sus necesidades.

Artículo 15. Deberes.

1. Facilitar correctamente los datos personales que les sean solicitados para la adecuada prestación del servicio.
2. Cumplir las normas que rijan el funcionamiento del Centro, haciendo un buen uso de todas sus instalaciones y servicios.
3. Usar el servicio de consigna o asumir la responsabilidad de sus pertenencias en caso de su no uso.
4. Colaborar en todo aquello que se le requiera, tanto en la atención, cuidado de su salud, higiene, como en favorecer y promover su proceso de inserción.
5. Observar durante el ingreso y la estancia en el Centro una conducta ajustada a las normas e inspirada en el respeto, tolerancia y colaboración, todo ello para facilitar una mejor convivencia entre los usuarios y el personal del Centro.
6. Respetar los derechos de los demás usuarios.
7. Cumplir los requerimientos específicos que formulen las Administraciones Públicas competentes y las instrucciones del personal del Centro.
8. Cumplir los compromisos, contraprestaciones y obligaciones que la naturaleza de las prestaciones determine.
9. Cumplir con la normativa del presente reglamento.
10. Respetar los horarios establecidos en el Centro.
11. Procurar una mínima higiene mediante un aseo personal, que se realizará en los baños habilitados al efecto y en las horas asignadas.
12. Utilizar los dormitorios únicamente para dormir, descansar y por prescripción médica.
13. En su convivencia diaria con el resto de usuarios del Centro, no utilizarán amenazas físicas ni verbales.
14. Comer en el comedor habilitado por el Centro para tal fin. Queda prohibido el consumo de comida o bebida en dormitorios, aseo o zona de estar, así como su almacenamiento en taquillas, armario y mesita de noche.
15. Asistir a las entrevistas con los profesionales del Centro y seguir el itinerario de inserción.
16. Conservar en buen estado las instalaciones y equipamientos del Centro y colaborar en su mantenimiento.
17. Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando su conocimiento sea requisito para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a los profesionales las variaciones en las mismas.
18. Poner en conocimiento de la persona responsable del Centro cualquier anomalía o irregularidad que se observe en el mismo.
19. Cumplir con las obligaciones correlativas a los derechos reconocidos.

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 8.30 h, y tardes de 18.00 h a 20.00 h y de 21.00 h a 21.30 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.

Durante todo el año el servicio de dormitorio comenzará a las a las 18:00 Horas para Larga Estancia y a las 21:00 Horas para Corta y Media Estancia.

El horario de abandono de los dormitorios será, como máximo:

- En caso de larga a las 8.30 h.
- En caso de baja estancia, a las 7:30.

Desde la hora de salida (8.30 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.

Los horarios de comidas serán los siguientes:

Corta estancia:

- Baja exigencia:

- Desayuno de 7:00 a 7:45.
- Cena de 21:00 a 21:45.

- Tránsito:

- Desayuno de 8:15 a 9:00-
- Cena de 20:00 a 20:45.

Larga estancia:

- Desayuno de 8:15 a 9:00
- Almuerzo de 14:00 a 15:00
- Merienda de 17:00 a 17:30.
- 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 que esté muy deteriorada, previa consulta y autorización de la Coordinación-responsable y/o trabajador social del Centro.

Programa de Baja exigencia y Servicios externos, tres días a la semana de 11:00 a 13:00

Programa de larga estancia y corta estancia en tránsito:

Turno de mañana: 09:00-09:30

Turno de tarde: 18:00-20:00

7. Servicio de aseo personal.

Destinatarios:

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

2. Aquellos residentes de esta ciudad que quieran hacer uso de este servicio, contarán con el programa de servicios externos los días determinados por la dirección del Centro que se expondrán en su Tablón de Anuncios.

3. Es requisito indispensable para la admisión en el Centro utilizar este servicio en primer lugar.

4. La ducha será diaria y obligatoria.

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

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

7. Los usuarios ya alojados usarán este servicio dentro de los siguientes horarios:

- Horarios de Baja Exigencia:

Horario de mañana: 07:00 – 07:55

Horario de tarde: 21:00 – 24:00

- Horarios de larga estancia y corta estancia en tránsito:

Horario de mañana: 08:00 – 09:30

Horario de tarde: 18:00 – 24:00

- Horarios de Servicios Externos:

Pueden utilizar este servicio tres días a la semana en horario de 11:00 a 13:00

8. Servicio de desplazamiento.

Los desplazamientos se facilitarán en el medio de transporte más económico en los casos en que el equipo técnico lo determine, siempre que la disponibilidad presupuestaria lo permita.

9. Servicio de farmacia.

El trabajador social valorará la concesión de ayudas para adquisición de fármacos, siempre que resulten necesarios en virtud de tratamientos prescritos por profesionales autorizados del sistema público sanitario y dentro de los límites presupuestarios del Centro.

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 primeros auxilios.

El Centro dispondrá de un botiquín de primeros auxilios bajo supervisión de su personal.

12. 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 (celadores), 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.

13. 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 de 08:00-10:00 de la mañana, y en casos excepcionales por valoración del equipo técnico.

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

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: de 3 a 7 días cada 3 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: 08:00 a 11:00 horas.

De acogida: de 18 a 23:00 horas.

- 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.

- Metodología:

Entrevista individualizada al día siguiente del ingreso en el Centro.

Recogida de datos proporcionada por el usuario y determinación del tipo de intervención a llevar a cabo y acceso a los diferentes programas del Centro.

Derivación a otros recursos y seguimiento.

- Servicios:

1. Admisión, información, valoración, orientación, asesoramiento y gestión de recursos (internos y externos).
2. Consigna: cada usuario dispone en la habitación de un armario individual donde guardar sus pertenencias, así mismo dispone de un guardarropa que podrá utilizar solo durante el periodo de estancia en el Centro.
3. Alojamiento.
4. Comedor: desayuno y cena.
5. Servicio de ducha, lavandería y ropería.
6. Farmacia: ayudas para medicación siempre prescritas por un facultativo del sistema sanitario público.
7. Acompañamiento: para gestiones administrativas, visitas médicas, etc.

2. Baja exigencia.

La «Baja exigencia» no debe contemplarse como alternativa a los centros de acogida, sino como complemento de los mismos para aquellas personas cuyas circunstancias hagan inviable en ese momento su permanencia en estos centros o cualquier alternativa de autonomía personal o de incorporación a procesos de inserción. La Baja exigencia debe ofrecer la cobertura de las necesidades más básicas de alojamiento, alimentación, vestido e higiene a estas personas, sin otra exigencia que evitar que supongan una amenaza o riesgo para otros usuarios.

- Usuarios:

Mayores de 18 años, personas con gran deterioro físico y psíquico, que carecen de recursos personales y económicos. La mayoría de los usuarios carecen de información de recursos y servicios, no tienen capacidad para solicitarlos o buscarlos, o no tienen motivación para el cambio. Presentan una situación de desarraigo social avanzado y/o cronicado. De una gran vulnerabilidad, sin techo y en desamparo, con imposibilidad de cubrir necesidades básicas, con un estado de salud muy deteriorado.

- Estancia:

El equipo técnico valorará la estancia en el Centro en función de la situación personal de cada usuario.

- Horarios:

De acogida: 21:00 horas a 08:00 horas.

De atención social: 08:00 horas a 14:00 horas (Lunes a Viernes) y de 16:00 horas a 18:30 horas (Martes y Jueves).

- Objetivos de trabajo:

1. Contribuir a la rehabilitación y reinserción social y laboral de personas en situación de grave de exclusión.

2. Ofrecer un espacio próximo, directo y accesible que contemple atenciones básicas a los usuarios, dando cobertura de necesidades básicas como higiene, limpieza, café, calor y minimizando los riesgos y reduciendo los daños.

3. Aumentar la conciencia del problema y la motivación para el cambio, sirviendo de puente a recursos de reinserción.

4. Ofrecer acompañamiento y asesoramiento en distintas áreas para aquellas personas sin hogar que sufren un grave deterioro.

- Metodología:

Entrevista individualizada al día siguiente del ingreso en el Centro.

Recogida de datos suministrados por el usuario para valorar la demanda, realizar el diagnóstico, determinar los recursos más adecuados y orientar o gestionar el acceso a los mismos, bien sean propios o externos.

- Servicios:

1. Admisión, información, valoración, orientación, asesoramiento y gestión de recursos (internos y externos).

2. Consigna: cada usuario dispone en la habitación de un armario individual donde guardar sus pertenencias, así mismo, dispone de un guardarropa que podrá utilizar solo durante el periodo de estancia en el Centro.

3. Alojamiento.

4. Comedor: desayuno y cena.

5. Servicio de ducha, lavandería y ropería.

6. Farmacia: Ayudas para medicación siempre prescritas por el facultativo.

7. Acompañamiento: para gestiones administrativas, visitas médicas, etc.

Artículo 19. Programas de larga estancia.

1. Inserción social.

- Usuarios:

Programa destinado a aquellos usuarios del Centro en los que se aprecie conciencia del problema, motivación y potencialidad para el cambio.

- Estancia:

Hasta 6 meses por decisión del equipo técnico del Centro, prorrogable otros 6 meses más, con autorización del titular de la Delegación competente en la materia.

- Horarios:

De atención social: de 08:00 a 11:00 horas.

De acogida: de 18 a 23:00 horas.

- Objetivos de trabajo:

1. Ofrecer una atención integral a personas sin hogar que están motivadas para el cambio y la reinserción social: alojamiento, manutención e intervención social.
2. Favorecer la recuperación física y emocional que facilite la consecución de los objetivos del plan de intervención negociado con el usuario.
3. Ofrecer apoyo psicosocial para facilitar la reincorporación social, informando, orientando y gestionando recursos propios o externos.
4. Promover el fortalecimiento de las redes de apoyo social y familiar de los usuarios.
5. Favorecer la atención integral, coordinada y complementaria de las diferentes entidades e instituciones sociales y sanitarias del municipio.

- Metodología:

Estas intervenciones se llevarán a cabo a través de:

Entrevista individualizada para realizar el diagnóstico y el plan de intervención personal.

Intervención humanizadora que establezca una relación personalizada, cercana y flexible, debido a la complejidad de las situaciones de las personas sin hogar.

Acciones positivas y apoyo en la gestión y tramitación de diversos recursos, prestaciones y servicios siempre que no tenga autonomía para tramitarlos por sí solo.

Intervención que promueva los recursos personales de cada usuario.

Intervención en permanente coordinación y trabajo en red con otras entidades e instituciones.

Intervención que promueva la recuperación en materia de salud de los usuarios.

- Servicios:

1. Información y Admisión: entrevista con el trabajador social; decisión del equipo sobre su ingreso en el Programa; elaboración de forma consensuada del Plan de Intervención y firma de compromiso.

2. Intervención socioeducativa para la ejecución del Plan de Intervención.

3. Seguimiento en materia de salud, en coordinación con los recursos sanitarios, para facilitar el acceso a los recursos sanitarios, mejorar la salud y fomentar los hábitos saludables.

4. Consigna: cada usuario dispone en la habitación de un armario individual donde guardar sus pertenencias y de un guardarropa que podrá utilizar solo durante el periodo de estancia en el Centro.

5. Alojamiento.

6. Asesoramiento, orientación y apoyo para el cumplimiento del Plan de Intervención.

7. Comedor: desayuno, almuerzo, merienda y cena.

8. Servicio de ducha, lavandería y ropería

9. Farmacia: ayudas para medicación siempre prescritas por un facultativo del sistema sanitario público.

10. Acompañamiento y apoyo para el acceso a recursos sociales, sanitarios, documentales, formativos, etc.

Artículo 20. 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:

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

Informar y orientar para mejorar el acceso a recursos básicos.

- Metodología:

Mejorar la capacidad de detección e intervención precoz en situaciones de riesgo de sinhogarismo.

Ofrecer una respuesta inmediata y básica que minimice los daños que sufren las personas en situación de grave exclusión social.

Facilitar una información básica que facilite a los usuarios el acceso a los recursos.

Ofrecer medidas de intervención de urgencia en casos de extrema necesidad.

- Servicios:

1. Aseo personal: tres días a la semana en horario de mañanas de 11:00 a 13:00 h.

2. Lavandería: tres días a la semana en horario de mañanas de 11:00 a 13:00 h.

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

4. Farmacia: ayudas para medicación siempre prescritas por un facultativo del sistema sanitario público.

5. Acompañamiento: para la realización de gestiones, citas médicas, etc.

6. Información y asesoramiento de recursos sociales, sanitarios, formativos y laborales básicos.

Artículo 21. Programas de intervención en calle.

- Usuarios:

Mayores de 18 años, personas con gran deterioro físico y psíquico, que carecen de recursos personales y económicos. La mayoría de los usuarios carecen de información de recursos y servicios, no tienen capacidad para solicitarlos o buscarlos, o no tienen motivación para el cambio.

- Objetivos de trabajo:

1. Conocer y detectar a personas sin hogar en situación de exclusión grave que residen en Jerez y que están en la calle, sin acceder a recursos disponibles.

2. Mejorar la calidad de vida de esta población respondiendo a sus necesidades de forma globalizadora.

3. Reducir daños y prevenir situaciones de exclusión de esta población.

4. Propiciar que las personas sin hogar se sientan partícipes de su recuperación y posterior normalización.

5. Promover la motivación para el cambio.

- Metodología:

Ampliar nuestro conocimiento de esta realidad para mejorar la calidad de las actuaciones.

Mejorar la capacidad de detección e intervención precoz en situaciones de grave exclusión de sinhogarismo.

Dar una respuesta inmediata y cercana a cada persona que esté sin hogar.

Coordinar medidas de intervención de urgencia en casos de extrema necesidad.

- Servicios:

1. Protocolo de alojamiento: en este sentido, a través de un dispositivo de emergencia (equipo de calle), coordinado con la Policía Local, se facilitará el alojamiento en el Centro bajo el PBE.

2. Unidad de intervención social en la calle que periódicamente sale a las zonas donde se encuentran personas en situación de grave exclusión para conocer la realidad y detectar personas sin hogar que ejercen la mendicidad y/o están en la calle en situación de vulnerabilidad social.
3. Coordinación de las actuaciones con los equipos de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, la Policía Local y Salud Mental.
4. Entrevistas en la calle para conocer la situación de cada persona, analizar las causas y posibles recursos a aplicar: valoración y diagnóstico.
5. Coordinación con familiares, vecinos, instituciones que hayan trabajado anteriormente, con el objeto de recoger información y elaborar un diagnóstico individualizado.
6. Seguimiento permanente para crear una relación de confianza y conseguir su colaboración y motivación en todo el proceso de intervención.
7. Definición de un plan de actuación individualizado que responda a sus necesidades sociales.
8. Gestión de recursos de carácter urgente, propios o externos.
9. Información a los vecinos de la zona en la que se encuentra la persona sin hogar de los dispositivos y actuaciones realizadas.

TÍTULO VI.- Del régimen disciplinario

Artículo 22.- 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 23. Faltas leves.

Constituyen faltas leves las siguientes:

- a) Agredir verbalmente o amenazar o coaccionar de manera leve a cualquier persona laboral o usuaria del Centro o que tenga relación con éste.
- b) Promover o participar activamente en altercados o riñas de cualquier tipo en las que no se produzcan daños a terceros.
- c) Causar por negligencia daños no relevantes a las instalaciones y equipamientos del Centro.
- d) El incumplimiento de cualquiera de las normas de funcionamiento interno del Centro, salvo que deban considerarse graves o muy graves, según lo dispuesto seguidamente.
- e) No respetar las medidas higiénico-sanitarias establecidas por el Centro.
- f) Acceder al Centro fuera del horario establecido sin comunicación y autorización previa.
- g) No comunicar ni justificar la ausencia al Centro durante un período superior a 24 horas.

Artículo 24. Faltas graves.

Constituyen faltas graves las siguientes:

- a) La comisión de tres faltas leves en un período de tres meses.
- b) Realizar actividades mercantiles dentro del Centro, aunque fuesen esporádicas.
- c) Promover o participar activamente en altercados o riñas de cualquier tipo en las que se produzcan daños a terceros.
- d) La sustracción de bienes o cualquier clase de objeto propiedad del Centro, del personal o de cualquier usuario.
- e) Causar, de forma intencionada, daños no relevantes a las instalaciones y equipamientos del Centro.
- f) Incumplir de manera reiterada (más de tres incumplimientos) el plan de intervención individualizado establecido.
- g) Agredir verbalmente o amenazar o coaccionar de manera grave a cualquier persona laboral o usuaria del Centro o que tenga relación con éste.
- h) Desobedecer reiteradamente (más de tres ocasiones) las órdenes y/o instrucciones recibidas del personal del Centro en el ejercicio legítimo de sus funciones o resistirse pasivamente a cumplirlas.
- i) Introducir o poseer en el Centro objetos o sustancias que estén prohibidas por la normativa de funcionamiento interno.
- j) Falsear u ocultar datos personales, económicos, familiares o sociales relevantes para obtener prestaciones o servicios valorados para su inserción social.
- k) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de usuario del Centro.
- l) La grabación, publicidad o difusión, a través de cualquier medio o soporte, de imágenes de cualquier usuario y/o personal del Centro tomadas sin autorización.
- m) El consumo de tóxicos en el Centro.
- n) Cualquier otra falta que, con carácter grave, sea tipificada en la legislación de aplicación.
- ñ) Fumar en espacios y áreas no habilitadas.

Artículo 25. Faltas muy graves.

Constituyen faltas muy graves las siguientes:

- a) La comisión de dos o más faltas graves en el período de seis meses.
- b) Portar armas blancas o de fuego.
- c) La agresión física a cualquier persona laboral o usuaria del Centro o que tenga relación con éste.
- d) Resistirse activa y gravemente al cumplimiento de órdenes recibidas del personal del Centro en el ejercicio legítimo de sus atribuciones.
- e) El tráfico de drogas, medicamentos o de cualquier otra sustancia cuyo tráfico se tipifique en la legislación penal como delito contra la salud pública.
- f) Ejercer la prostitución en el interior del Centro o beneficiarse de la misma.
- g) Ejercer cualquier tipo de explotación, abuso o atentado grave contra los derechos fundamentales de la persona.
- h) Causar daños relevantes a las instalaciones y equipamientos del Centro.
- i) Cualquier otra falta que, con carácter muy grave, sea tipificada en la normativa de aplicación.

Artículo 26. Sanciones.

1. Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar, las sanciones serán proporcionales a la infracción cometida y se establecerán ponderándose según los siguientes criterios:

- a) Gravedad de la infracción.
- b) Gravedad de la alteración social y perjuicios causados.
- c) Riesgo para la salud.
- e) Número de personas afectadas.
- f) Beneficio obtenido.
- g) Grado de intencionalidad y reiteración.
- h) Edad, condiciones físicas y psíquicas de la persona infractora.

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

- a) Por infracciones leves.
 - a.1. Amonestación escrita.
 - a.2. Limitación en la participación en actividades educativas y de ocio.
 - a.3. Realización de tareas que contribuyan al mejor desarrollo de las actividades del Centro, dirigidas a reparar los daños causados o a mejorar el entorno del Centro durante un tiempo determinado.
 - a.3. Prohibición de acceso al Centro por un período de hasta un mes.
- b) Por infracciones graves:
Prohibición de acceso al Centro por un período de un mes y un día hasta tres meses.
- c) Por infracciones muy graves:
 - c.1. Prohibición de acceso al Centro por un período de tres meses y un día hasta seis meses.
 - c.2. Expulsión definitiva y baja del Centro.

Artículo 27. Medidas provisionales.

1. Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo competente para resolver podrá adoptar, de oficio o a instancia de la Dirección del Centro y de forma motivada, las medidas provisionales que estime oportunas para salvaguarda de la integridad y los derechos de los trabajadores del Centro, del resto de usuarios y del normal funcionamiento y la pacífica convivencia de la institución, así como para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello de acuerdo con los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad.

2. Antes de la iniciación del procedimiento sancionador, el órgano competente para iniciar o instruir el procedimiento, de oficio o a instancia de la dirección del Centro, en los casos de urgencia inaplazable y para la protección provisional de la integridad física y los derechos de los trabajadores del Centro y del resto de los usuarios, así como la salvaguarda del normal funcionamiento y la pacífica convivencia de la institución, podrá adoptar de forma motivada las medidas provisionales que resulten necesarias y proporcionadas.

Las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción. En todo caso, dichas medidas quedarán sin efecto si no se inicia el

procedimiento en dicho plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

3. De acuerdo con lo previsto en los apartados anteriores, en caso de urgencia inaplazable y de existencia de indicios de comisión de falta grave o muy grave, la medida provisional podrá consistir en la suspensión temporal del derecho de acceso a las instalaciones, siempre de conformidad con el principio de proporcionalidad, previa ponderación de los derechos e intereses implicados y mediante acuerdo suficientemente motivado y fundamentado en la necesidad de protección provisional de la integridad física y los derechos de los trabajadores del Centro y/o del resto de usuarios, o en la salvaguarda del normal funcionamiento y la pacífica convivencia de la institución.

4. Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción.

En todo caso, se extinguirán cuando surta efectos la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

Artículo 28. Actuaciones previas.

1. Producido un hecho que pudiera ser constitutivo de infracción, el Coordinador del Centro redactará acta en la que expondrá:

- a) Identificación de la persona o personas presuntamente responsables, junto con una descripción de sus circunstancias personales y facultades mentales.
- b) Antecedentes de lo sucedido.
- c) Hechos acaecidos susceptibles de ser constitutivos de infracción.
- d) Lugar, fecha, fechas o período de tiempo continuado en que los hechos se produjeron.
- e) Tipificación de las posibles infracciones cometidas.
- f) Propuesta de sanción.

2. De acuerdo con el acta emitida, la Dirección del Centro redactará informe, con descripción de la infracción cometida y la propuesta de sanción, que será remitida a la Delegación con competencias en la materia.

Artículo 29. Inicio del procedimiento sancionador.

1. El procedimiento se iniciará siempre de oficio por acuerdo del responsable del Área o Servicio competente del Centro, que nombrará a una persona instructora.

2. El acuerdo de iniciación se comunicará al instructor del procedimiento, con traslado de cuantas actuaciones existan al respecto, y se notificará a los interesados.

3. El acuerdo de iniciación deberá contener al menos:

- a) Identificación de la persona o personas presuntamente responsables.
- b) Los hechos que motivan la incoación del procedimiento, su posible calificación y las sanciones que pudieran corresponder.
- c) Identificación del instructor, con expresa indicación del régimen de recusación.
- d) Órgano competente para la resolución del procedimiento y norma que le atribuya tal competencia, indicando la posibilidad de que el presunto responsable pueda reconocer voluntariamente su responsabilidad.

e) Medidas de carácter provisional que se hayan acordado por el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador, sin perjuicio de las que se puedan adoptar durante el mismo de conformidad con el artículo 27.

f) Indicación del derecho a formular alegaciones y a la audiencia en el procedimiento y de los plazos para su ejercicio, así como indicación de que, en caso de no efectuar alegaciones en el plazo previsto sobre el contenido del acuerdo de iniciación, éste podrá ser considerado propuesta de resolución cuando contenga un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada.

Artículo 30. Instrucción del procedimiento.

1. El acuerdo de inicio se comunicará al usuario, a los efectos de que, si lo estimase conveniente, formule alegaciones y utilice los medios de prueba admitidos en derecho.

2. Se concederá un plazo de 10 días hábiles para la presentación de alegaciones o aportación de las pruebas que se consideren oportunas. En caso de no efectuar alegaciones en el plazo previsto sobre el contenido del acuerdo de iniciación, éste podrá ser considerado propuesta de resolución cuando contenga un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada.

3. El instructor realizará de oficio cuantas actuaciones resulten necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidades susceptibles de sanción, y podrá acordar, una vez recibidas las alegaciones o transcurrido el plazo para efectuarlas, la apertura de un periodo de prueba.

Artículo 31. Propuesta de resolución del procedimiento.

1. El órgano instructor resolverá la finalización del procedimiento, con archivo de las actuaciones, sin que sea necesaria la formulación de la propuesta de resolución, cuando en la instrucción del procedimiento se ponga de manifiesto que concurre alguna de las siguientes circunstancias:

- a) La inexistencia de los hechos que pudieran constituir la infracción.
- b) Cuando los hechos no resulten acreditados.
- c) Cuando los hechos probados no constituyan de modo manifiesto infracción.
- d) Cuando no exista o no se haya podido identificar a la persona o personas responsables o bien aparezcan exentos de responsabilidad.
- e) Cuando se concluyera, en cualquier momento, que ha prescrito la infracción.

2. Concluida la instrucción del procedimiento, el órgano instructor formulará una propuesta de resolución, donde se fijarán de forma motivada los hechos que se consideren probados y su exacta calificación jurídica, se determinará la infracción que, en su caso, aquéllos constituyan, la persona o personas responsables y la sanción que se proponga, la valoración de las pruebas practicadas, así como las medidas provisionales que, en su caso, se hubieran adoptado. Cuando la instrucción concluya la inexistencia de infracción o responsabilidad y no se haga uso de la facultad prevista en el apartado primero, la propuesta declarará esa circunstancia.

4. La propuesta de resolución deberá indicar la puesta de manifiesto del procedimiento y el plazo de diez días hábiles para formular alegaciones y presentar los documentos e informaciones que se estimen pertinentes.

Artículo 32. Resolución del procedimiento sancionador.

1. La resolución del expediente corresponde al titular de la Dirección que tenga atribuidas las competencias en esta materia, siendo esta resolución inmediatamente ejecutiva una vez se notifique conforme a derecho.

2. Si en cualquier momento del procedimiento, el infractor reconoce su responsabilidad, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.

3. La resolución incluirá la valoración de las pruebas practicadas, en especial aquellas que constituyan los fundamentos básicos de la decisión, fijarán los hechos y, en su caso, la persona o personas responsables, la infracción o infracciones cometidas y la sanción o sanciones que se imponen, o bien la declaración de no existencia de infracción o responsabilidad.

4. En la resolución no se podrán aceptar hechos distintos de los determinados en el curso del procedimiento, con independencia de su diferente valoración jurídica. No obstante, cuando el órgano competente para resolver considere que la infracción o la sanción revisten mayor gravedad que la determinada en la propuesta de resolución, se notificará al inculpado para que aporte cuantas alegaciones estime convenientes en el plazo de quince días.

Disposición Final. Entrada en vigor.

El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.