

## **ORDENANZA DE RÉGIMEN INTERIOR DEL ALBERGUE MUNICIPAL DE TRANSEÚNTES DEL AYUNTAMIENTO DE TERUEL**

### **Artículo 1.- Definición y objeto**

El Albergue de Transeúntes (en adelante Albergue) es el equipamiento específico destinado a garantizar, con carácter temporal, a los transeúntes que cumplan los requisitos establecidos en la Ordenanza del SAT las prestaciones básicas de:

- Alojamiento
- Higiene personal (obligatoria para poder recibir la prestación de alojamiento).
- Consigna (opcional al recibir la prestación de alojamiento).
- Entrega de ropa interior.
- Manutención (desayuno, comida y/o cena).
- Lavado de ropa.

El acceso a una o varias de estas prestaciones dependerá de las necesidades y solicitudes del transeúnte, y de la valoración técnica realizada por los profesionales de Servicios Sociales.

Todas las prestaciones proporcionadas en el Albergue son GRATUITAS.

### **Artículo 2.- Naturaleza jurídica**

Este centro de servicios sociales especializado carece de personalidad jurídica propia y tiene carácter municipal en cuanto a su organización y funcionamiento, reservándose el Ayuntamiento la potestad de determinar el modo de gestión, la modificación o la extinción del equipamiento.

### **Artículo 3.- Capacidad**

La capacidad máxima del Albergue vendrá determinada por la autorización de funcionamiento concedida al Centro por el Gobierno de Aragón.

### **Artículo 4.- Sistema de admisión de los usuarios del albergue.**

Podrán ser usuarios del Albergue y de sus prestaciones básicas las personas mayores de 18 años que sin estar empadronados, ni tener establecida su residencia en el municipio de Teruel, se encuentren en situación de carencia de alojamiento y no dispongan de los recursos personales y económicos para afrontar su situación, y además cumplan las siguientes condiciones:

- Carecer de ingresos suficientes que permitan el acceso a otro tipo de alojamiento.

-No presentar síntomas de intoxicación etílica y/o por otras drogas, que modifiquen un normal comportamiento.

-No padecer enfermedad infecto-contagiosa.

-No padecer patología psiquiátrica grave evidente.

A las personas con discapacidad física, en el caso de que el Albergue tenga barreras arquitectónicas que impidan o dificulten el acceso, las prestaciones que le sean concedidas le serán facilitadas en un establecimiento, legalmente autorizado, adecuado a sus características personales.

Excepcionalmente, podrán ser personas usuarias del albergue aquellas personas sin hogar empadronadas o no en Teruel, que estén residiendo en este municipio, tras valoración profesional de los trabajadores del Centro Municipal de Servicios Sociales y la elaboración del correspondiente Proyecto de Intervención, informando de ello a la Dirección y a la Concejalía de Servicios Sociales.

#### **Artículo 5.- Tramitación del ingreso y acceso a las prestaciones en el Albergue.**

La concesión de las prestaciones que facilita el Albergue será prescrita por el/la psicólogo/a del Ayuntamiento, en horario de 11.00 a 13.00 horas, de lunes a viernes. Excepcionalmente, podrán ser atendidos por los/as trabajadores/as sociales, en el horario propio del Centro Municipal de Servicios Sociales (de 8.00 a 15.00 horas). Los profesionales encargados de la atención a personas transeúntes comprobarán que concurren en ella las circunstancias indicadas en el artículo anterior.

En los casos en que los transeúntes soliciten las prestaciones facilitadas en el Albergue, fuera del horario del Centro Municipal de Servicios Sociales que comprende desde las 8.00 a las 15.00 horas, la concesión de las mismas será efectuada por la Policía Local, mediante la expedición del correspondiente vale. La posibilidad de una ampliación de prestaciones dependerá de una posterior valoración de los técnicos de Servicios Sociales.

#### **Artículo 6.- Identificación de los usuarios**

A los efectos de identificación de los usuarios del servicio serán válidos los siguientes documentos:

- D.N.I. o N.I.E.
- Pasaporte
- Carnet de conducir.

En los casos en que no se disponga de ninguno de los documentos citados, se admitirá cualquier documento de identificación emitido por la Policía Nacional.

#### **Artículo 7. Periodo de alojamiento.**

El periodo de alojamiento en el Albergue será de hasta 4 días consecutivos cada 4 meses, siempre que el número de camas disponibles lo permita. Durante dicha estancia, podrán percibirse el resto de prestaciones definidas en el artículo 1 de la presente Ordenanza de Régimen Interior, siempre que se disponga del preceptivo vale. Se ampliará a 5 días consecutivos cada 4 meses el periodo de alojamiento en el Albergue en el caso que coincida con fines de semana o festivos, de modo que los transeúntes puedan ser atendidos por el Centro Municipal de Servicios Sociales.

Agotado el periodo al que se refiere el párrafo anterior y en el supuesto de que haya camas libres, se podrá prolongar el alojamiento y demás prestaciones hasta 7 días, a propuesta de los técnicos de servicios sociales con el visto bueno de Dirección. Excepcionalmente dicha estancia podrá ampliarse por 10 días más, si hubiera camas libres, previa valoración de los técnicos de servicios sociales plasmada en informe escrito. En este supuesto la ampliación de la estancia del transeúnte requerirá la autorización expresa de la Concejalía de Servicios Sociales.

En caso de que el albergue municipal de transeúntes esté completo, de forma extraordinaria, con la autorización expresa de la Dirección de Servicios Sociales, y siguiendo los mecanismos establecidos en el artículo 5 de la Ordenanza, podrán los usuarios, cuyo número no podrá exceder de cinco, ser derivados a un establecimiento hostelero únicamente durante el día en que el usuario haya solicitado la prestación de alojamiento. Esta prestación extraordinaria de alojamiento se concederá una vez por usuario cada cuatro meses.

#### **Artículo 8.-Tiempo de apertura y horarios del albergue de Transeúntes**

El Albergue Municipal de Transeúntes permanecerá abierto todos los días del año, excepto 7 días que coincidirán con el periodo comprendido entre el miércoles anterior y el martes posterior a la Fiesta de la Vaquilla.

El acceso al mismo para el alojamiento deberá hacerse entre las 20 y las 22 horas. En casos justificados, podrá permitirse la entrada más allá de las 22 horas. La salida se producirá en todo caso antes de las 9,00 horas.

El horario para el desayuno será de 7,30 a 8,30 horas.

El horario para la comida será de 13,30 a 15,00 horas.

El horario para la cena será de 19,00 a 20 ,00 horas

La hora para acostarse se establece como máximo a las 23,00 horas.

#### **Artículo 9.- Sistema de cobro del precio de las prestaciones.**

Al tratarse de prestaciones de carácter gratuito, no procede establecer un sistema de cobro del precio de las mismas.

#### **Artículo 10.- Normas de comportamiento y convivencia en el Albergue**

- La ducha será obligatoria diariamente.
- El usuario deberá recoger el cuarto de baño y habitación, después de su uso, dejándolos en el buen estado que los encontró.
- Los usuarios deberán respetar las normas y horarios del centro, así como el material, y el personal del mismo.
- Los usuarios no pueden entrar en las habitaciones de los demás residentes en ausencia de estos.
- Los usuarios no podrán permanecer en la habitación de otro ni en el espacio común, después de las 23 horas.
- Está prohibido por higiene hacer intercambio de prendas de vestir y útiles de aseo.
- Los usuarios deberán comportarse de forma correcta para garantizar el descanso del resto de residentes.
- Los enseres de los usuarios del albergue, durante su estancia, se guardarán en las taquillas destinadas para ese uso, debiendo llevarse sus pertenencias una vez abandonen el mismo. Si algún usuario olvida o abandona algún efecto personal en el Albergue, pasados 5 días, se entenderá que renuncia a los mismos.
- El usuario será el único responsable de la pérdida o robo de cualquiera de sus pertenencias, por lo que no existirá registro alguno del total de las posesiones personales.
- El Ayuntamiento no se hace responsable de las pérdidas o sustracciones de los equipajes o pertenencias de los usuarios, exceptuando que sea debido a negligencia del personal.
- Está prohibido introducir o consumir bebidas alcohólicas o drogas ilegales, así como objetos que puedan ser utilizados como arma de amenaza o agresión (cuchillos, navajas, tijeras, etc...).
- No está permitido fumar.
- No está permitida la entrada de animales.

**Artículo 11.- Sistema de recogida de sugerencias y canalización y resolución de quejas o reclamaciones.**

Existirá a disposición de todos los usuarios:

- Un buzón de sugerencias y quejas. Las sugerencias que se reciban, serán gestionadas por el personal del Albergue, quienes valorarán la adopción de las medidas y mejoras que se

estimen oportunas. Las quejas serán presentadas ante la Dirección de Servicios Sociales, quien resolverá. De todo ello se informará periódicamente a la Comisión Sectorial de Transeúntes.

- También podrán ser presentadas quejas verbales ante el personal del Albergue o de Servicios Sociales, que seguirán la misma tramitación. En este caso la queja se redactará por escrito por el responsable del albergue o por el personal de servicios sociales y será firmada por el transeúnte interesado.
  
- Hojas de reclamaciones que se tramitarán según la normativa vigente del Gobierno de Aragón.

#### **Artículo 12.- Sistema de participación de los usuarios**

A lo largo del año y durante la primera semana de los meses pares, se mantendrá una reunión a la que se convocará a todos los transeúntes presentes que hayan hecho uso de algunas de las prestaciones del Albergue. A estas reuniones asistirán, al menos, la Dirección de Servicios Sociales o persona en quien delegue y el responsable de la empresa adjudicataria del Albergue.

Las citadas reuniones tendrán lugar en el Albergue o en el Centro Municipal de Servicios Sociales. Se levantarán actas numeradas de la mismas y una copia será enviada a la Comisión Sectorial de Transeúntes.

#### **Artículo 13.- De los derechos y deberes de los usuarios.**

Serán de aplicación los derechos y deberes contenidos en el DECRETO 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón, que será objeto de la debida publicidad, mediante su exposición en el tablón de anuncios del albergue municipal.

Se reconocen como específicos de este Centro lo siguientes Derechos y Deberes

##### Derechos

- a) Ser informado de las normas de funcionamiento del albergue
- b) El respeto a sus convicciones cívicas, políticas, morales y religiosas.
- c) El uso de las prestaciones dentro de las horas y condiciones que se establezcan.
- d) Ser informado y asesorado sobre los recursos y prestaciones existentes para afrontar sus necesidades.
- e) A recibir un trato digno tanto por parte del personal laboral como por los otros residentes.

- f) La confidencialidad de los datos e informaciones que consten en sus expedientes personales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal vigente. Protección que establece la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.
- g) El secreto profesional de los datos de su historia socio-sanitaria, así como lo que él/ella cuente confidencialmente a cualquiera de los encargados.
- h) A conocer y hacer uso de los mecanismos de quejas y sugerencias habilitados para canalizar opiniones, demandas o propuestas de las personas usuarias.
- i) A recibir respuesta a sus quejas y sugerencias, en los términos establecidos en la normativa de aplicación.
- j) La libertad ideológica, religiosa y de culto, respetando en su ejercicio el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las demás personas.
- k) La intimidad y privacidad en las acciones de la vida cotidiana.
- l) El secreto de sus comunicaciones, salvo resolución judicial que lo suspenda.
- m) Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión.

Deberes:

- a) El respeto a las creencias cívicas, políticas, morales y religiosas de cuantas personas usen y presten los servicios.
- b) El conocimiento y cumplimiento de las normas que rigen el funcionamiento del albergue.
- c) Guardar las normas de convivencia, higiene y aseo, tanto personales como de los servicios que utilicen.
- d) Respetar la dignidad y los derechos del resto de las personas usuarias y de los profesionales que desarrollan su actividad en el Albergue.
- e) Respetar los objetos y habitaciones de los demás residentes y encargados. Utilizar de forma responsable las instalaciones y recursos materiales del Albergue.
- f) Facilitar los datos personales, así como presentar los documentos que sean imprescindibles para atender su situación.

**Artículo 14.-**

El incumplimiento de los deberes y de las normas de comportamiento y convivencia en el albergue podrá dar lugar a la pérdida de la condición de usuario y al desalojo del infractor por parte de la

persona responsable del albergue en ese momento, quien podrá solicitar la intervención de la policía local, en los casos estrictamente necesarios y lo pondrá en conocimiento de los Servicios Sociales Municipales, a la mayor brevedad posible y por escrito.

#### **Artículo 15.- Protocolo contra el frío.**

Cuando la temperatura sea de 3 grados centígrados o menor, así como con circunstancias climatológicas especialmente desfavorables como lluvia intensa, nieve, u otras circunstancias naturales graves similares se activará el protocolo contra el frío.

Este protocolo permitirá al usuario disfrutar del periodo normalizado de alojamiento, según lo dispuesto en el artículo 7 de esta Ordenanza, sin embargo si durante su estancia se dan las condiciones de activación del protocolo contra el frío, se les ofrecerá alargar la estancia un máximo de 2 días más e incluso ampliarlo en función de si persisten las circunstancias que dieron lugar a la activación de dicho protocolo, informando de ello a la Dirección de Servicios Sociales.

Desde los Servicios Sociales se les facilitará el desplazamiento desde Teruel siempre y cuando cumplan con lo regulado en el artículo 12 de la Ordenanza del Servicio Municipal de Atención a Transeúntes.

Si se diese la situación de la cancelación del transporte público por la emergencia climatológica, se aplicará el protocolo contra el frío de manera continuada, hasta la posibilidad de viajar.

En caso de que el albergue estuviese completo, se aplicará lo dispuesto en el artículo 7 de esta Ordenanza en relación a este supuesto.

En la tramitación de todo lo relativo al protocolo contra el frío será de obligado cumplimiento el artículo 5 de la presente Ordenanza.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA. Régimen transitorio del procedimiento contractual objeto del expediente administrativo n.º 1.256/2014.**

El procedimiento administrativo que dio lugar al contrato de prestación del servicio municipal de "Atención a transeúntes", suscrito el día 19 de febrero de 2016, en el que han recaído sendos acuerdos adoptados por la Junta de Gobierno Local los días 25 de enero y 28 de noviembre de 2016, habida cuenta que fue iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ordenanza, no le será de aplicación la misma, rigiéndose, en consecuencia, por lo establecido en la normativa anterior, esto es, el "Reglamento del Servicio de Atención a Transeúntes", aprobado definitivamente por el Ayuntamiento Pleno en la sesión ordinaria celebrada el día 25 de mayo de 1998.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.**

Hasta que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición final única de la Ordenanza del Servicio Municipal de Atención a Transeúntes, produzcan sus efectos propios las previsiones a que se refiere la citada disposición, se mantendrá en vigor el Reglamento del Servicio de Atención a Transeúntes,

aprobado definitivamente por el Pleno del Ayuntamiento de Teruel en la sesión ordinaria celebrada el día 25 de mayo de 1998.

**DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA. Entrada en vigor.**

1.- Esta ordenanza entrará en vigor una vez transcurridos quince días contados desde el siguiente al de la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de Provincia.

2.- No obstante lo dispuesto en el párrafo precedente, las previsiones contempladas en el artículo 1, en lo referido a la entrega de ropa interior, y en los artículos 7 y 8 de esta ordenanza, producirán sus efectos propios a partir del momento en que el Ayuntamiento de Teruel pueda prestar el servicio de conformidad con lo dispuesto en los mismos, mediante su gestión bajo cualquiera de las formas previstas en el artículo 21 de la ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, según la redacción dada por ley 11/2016, de 15 de diciembre.