

## Sección I. Disposiciones generales

### CONSEJO INSULAR DE MENORCA

#### **5359** *Pleno - Aprobación definitiva de la creación del Servicio integral para la inclusión social de las personas sin hogar en Menorca y su reglamento de funcionamiento*

El Pleno del Consejo Insular de Menorca en sesión de carácter ordinario de 20 de mayo de 2019, aprobó definitivamente la creación del Servicio integral para la inclusión social de las personas sin hogar en Menorca y su reglamento de funcionamiento.

Se hace público a continuación el texto íntegro del Reglamento de funcionamiento del Servicio integral de inclusión social para las personas sin hogar en Menorca, para general conocimiento y a los efectos oportunos.

#### **Reglamento de funcionamiento del Servicio integral de inclusión social para las personas sin hogar en Menorca**

##### **Preámbulo**

El artículo 47 de la Constitución reconoce el derecho de la ciudadanía a disfrutar de una vivienda digna y adecuada y contiene un mandamiento hacia los poderes públicos para que promuevan las condiciones necesarias y establezcan las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.

Este derecho al acceso a una vivienda digno también se reconoce en el Estatuto de autonomía de las Islas Baleares. Así, el artículo 22 de la norma estatutaria prevé que las administraciones públicas de las Islas Baleares garantizarán el derecho de acceso a una vivienda digna de la ciudadanía de las Islas Baleares y que por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente en favor de las personas jóvenes, de las personas sin medios, de las mujeres maltratadas, de las personas dependientes y de aquellas otras en el cual caso estén justificadas las ayudas.

La comunidad autónoma de las Islas Baleares tiene la competencia exclusiva en materia de vivienda, y así lo establece el artículo 30 del Estatuto de autonomía, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 149.1.13.<sup>a</sup> de la Constitución Española.

Mientras que el artículo 70 del Estatuto de autonomía de las Islas Baleares establece que los consejos insulares tienen competencias propias en materia de servicios sociales y asistencia social. Desarrollo comunitario e integración. Política de protección y atención a personas dependientes. Complementos de la Seguridad Social no contributiva. Voluntariado social. Políticas de atención a las personas y a los colectivos en situación de pobreza o necesidad social.

El artículo 10 de la ley 5/2018, de 19 de junio, de la vivienda de las Islas Baleares, sobre las competencias de los Consejos Insulares en materia de vivienda, establece en su punto 1 que de acuerdo con sus competencias en materia social, pueden actuar en materia de exclusión residencial y vulnerabilidad habitacional. Así mismo, en su punto 3 establece que los consejos insulares pueden adquirir suelo y edificaciones para su destino a las finalidades previstas en esta ley y que este patrimonio podrá ser cedido a otras administraciones públicas para su gestión.

Las políticas de atención a las personas y a los colectivos en situación de pobreza o necesidad social, de acuerdo con la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, se tienen que dirigir a atender de forma prioritaria a las personas que estén en una necesidad social como la relacionada con la carencia de vivienda y/o el alojamiento que, junto con la alimentación y la vestimenta, se consideran necesidades básicas de atención prioritaria objeto de cobertura mediante unas prestaciones básicas garantizadas (art. 25). Así mismo, prevé dentro de la regulación de las prestaciones básicas garantizadas, que se aprobará una cartera de servicios sociales que tendrá que garantizar una respuesta inmediata a las situaciones de emergencia social y las prestaciones que den cobertura a las necesidades básicas de las personas beneficiarias de esta ley, entre las cuales se encuentran el alojamiento, la alimentación y la vestimenta.

Corresponde al Consejo Insular de Menorca facilitar asistencia técnica y asesoramiento en los ayuntamientos y a otras entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro que formen parte de la red pública de servicios sociales, así como crear, organizar y gestionar los centros o servicios que por su naturaleza y características tengan carácter insular o supramunicipal.

El artículo 43 de la ley 4/2009 en relación a la coordinación y colaboración interadministrativa que estas medidas de coordinación se tienen que dirigir especialmente a los ámbitos de salud, educación, ocupación, justicia, vivienda y cultura.



El «Plan de Atención Integral a Personas Sin Hogar y en Riesgo de Exclusión Residencial 2017-2021», aprobado por el Consejo Ejecutivo el día 30 de enero de 2017 apunta la necesidad de ampliar algunos de los recursos existentes y crear de nuevos.

El mencionado Plan se basa en el estudio «Diagnosis Inicial de la Exclusión Residencial en Menorca», realizado por el OBSAM el octubre de 2016 (Anexo I), así como la recopilación de los recursos actuales existentes en Menorca en este ámbito y el que marca «La Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020» (Anexo III).

Teniendo en cuenta los objetivos que pretende lograr el mencionado Plan, en cuanto a los destinatarios directos y en relación con las personas /familias en situación de calle y sin hogar, el Plan pone en manifiesto tanto la inexistencia en Menorca de recursos necesarios como la insuficiencia de otros que están en funcionamiento, señalando en concreto la inexistencia de los recursos tales como: la Unidad Móvil de Emergencia Social (UMES), el Centro de Baja Exigencia (CBE) y el pisos Housing First (HF), por este motivo se considera necesaria la creación y puesta en marcha de un servicio de inclusión social para personas sin hogar que incluya las prestaciones mencionadas.

Este servicio nace de la necesidad de ofrecer una alternativa de fácil acceso y de baja exigencia a aquellas personas que están en situación de calle o en infraviviendas y que no están dentro de la red del sistema público de servicios sociales por desconocimiento o por deseo personal de hacerlo.

Su finalidad es la de proteger y mejorar la calidad de vida de las personas que están en una situación de precariedad, sin los recursos mínimos para tener una vida normalizada que los hace estar en el límite o al margen de la sociedad.

Finalmente, la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (LPACAP), ha supuesto la incorporación del procedimiento para la elaboración de disposiciones generales mediante varios preceptos de carácter básico destinados a mejorar la calidad normativa del ordenamiento jurídico mediante la aplicación de los principios comunes de buena regulación y el establecimiento de unas fases comunes que aseguren la participación de la ciudadanía en la elaboración de cualquier norma.

Así, en la memoria sobre el análisis de impacto normativo del proyecto de este reglamento por el cual se regula el funcionamiento del Servicio de Inclusión Social de las personas sin hogar de Menorca, ha quedado suficientemente justificada la adecuación a los principios que marca el artículo 129 LPACAP principio de necesidad y eficacia; de proporcionalidad; de seguridad jurídica; de transparencia; de eficiencia y finalmente el principio de estabilidad presupuestaria y financiera.

## **Capítulo I**

### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 1. Objeto y titularidad del servicio.**

1. Se crea el servicio de inclusión social para personas sin hogar que tiene por objeto y finalidad ofrecer, al colectivo de personas sin hogar o en infraviviendas que actualmente no llegan a los servicios sociales, ni básicos ni especializados, una alternativa de acceso al sistema público de los servicios sociales ágil que permita la reducción de daños mediante la cobertura de sus necesidades básicas como la higiene, la ropa limpia, poder tomar algún refrigerio o tener un lugar donde pasar el tiempo o dormir, dando al mismo tiempo la oportunidad de romper el aislamiento y llegando a personas que hoy por hoy son inaccesibles por el resto de recursos sociales y para la sociedad en general.
2. El servicio se articula a través de tres recursos diferentes y complementarios: la Unidad Móvil de Emergencia Social (UMES), el Centro de Baja Exigencia (CBE) y dos pisos con metodología Housing First (HF), todos ellos diseñados con el objetivo de disminuir los daños y los riesgos y darlos a estas personas una oportunidad de establecer y/o re-establecer una relación con el sistema sin exigencias.
3. El servicio es titularidad del Consejo Insular de Menorca y se configura como un servicio especializado en la atención a las personas sin hogar, donde se da cobertura a la prestación básica de recurso alternativo de alojamiento y otros servicios que se detallan en este reglamento. El Consejo Insular de Menorca se reserva la potestad de acordar la forma de gestión, modificación o extinción del servicio.

Forma parte del sistema público de servicios sociales y, una vez aprobado, constará en el Registro Insular de Servicios Sociales.

#### **Artículo 2. Descripción del servicio y objetivos de los diferentes dispositivos**

1. Unidad móvil de Emergencia Social (UMES)



Es un servicio de atención diurno los 365 días del año. Tiene como objetivo general la atención de las necesidades básicas y/o de emergencia de las personas sin hogar que permanecen en la calle o en infraviviendas y se encuentran en situación de exclusión social, motivándolos a que quieran acceder a los recursos de la red del servicio y ofrecerles el apoyo necesario para facilitar el proceso de inserción dentro de la red socio-sanitaria normalizada.

No son objeto del servicio atender las situaciones de emergencia como desahucios, incendios o similares de personas en riesgo de exclusión o normalizadas, siendo estos últimos casos, responsabilidad de los distintos ayuntamientos.

**- OBJETIVOS GENERALES:**

- Ofrecer servicios de ayuda básica como información y asesoramiento y acceso a la red de prestaciones y recursos sociales.
- Cubrir las necesidades básicas (salud, manutención), mediante la entrega de comida y enseres para soportar las carencias urgentes y de primera necesidad y minimización del riesgo derivado de la situación en que se encuentra la persona.
- Realizar una tarea preventiva que evite en lo posible, el deterioro de la persona que se encuentra en la calle.
- Realizar la primera valoración y la derivación al medio de atención que se considere más adecuada al caso concreto.

**- SERVICIOS QUE OFRECE:**

- Detección de emergencias.
- Cobertura de necesidades básicas (entrega de ropa de abrigo, comida y bebidas calientes en invierno; entrega de agua, refresco y evitación de temperaturas extremas de calor en verano).
- Actuaciones sociosanitarias y de emergencia (reparto de preservativos y jeringuillas, ingresos hospitalarios y a albergues...)

Acompañamientos al recurso o medio de atención inmediato que se considere necesario para el caso concreto.

Detección y mediación, si procede, en los conflictos generados por las personas usuarias.

## **2. Centro de Baja Exigencia (CBE)**

Es un servicio de acogida temporal en régimen residencial que se desarrolla al inmueble proporcionado por el Consejo Insular y durante todos los días del año. Está dirigido a personas en situación de exclusión social o de emergencia social que viven en la calle o en infraviviendas aportando un primer recurso para impulsar la entrada al sistema público de Servicios Sociales.

**- OBJETIVOS GENERALES:**

- Cubrir las necesidades básicas de alojamiento, higiene personal y limpieza de la ropa de vestir y pequeño refrigerio por la mañana y tarde, de forma temporal y de acuerdo con las necesidades evaluadas previamente al PII.
- Recepción de demandas del usuario.
- Asesoramiento individualizado (social, sanitario y laboral)
- Acompañamiento a los recursos sociales y sanitarios existentes.
- Información, derivación y/o acompañamiento sobre recursos de Servicios Sociales de la red sociosanitaria normalizada.
- Información y/o derivación sobre programas de desintoxicación (metadona y alcoholismo).
- Ayuda en trámites y gestiones burocráticas (tramitación DNI, PNC, denuncias, acompañamientos a los diferentes recursos).
- Atención directa en los centros de baja exigencia a las personas que llegan por iniciativa propia solicitando información del servicio.
- Seguimiento de las personas usuarias de los centros.

**- SERVICIOS QUE OFRECE:**

- Alojamiento para dormir.
- Proporcionar pequeño refrigerio (leche, zumos de fruta, galletas...) a las personas con necesidades de manutención.
- Servicio de duchas y facilitación de un kit de higiene personal.
- Servicio de lavandería para lavar la ropa personal.
- Proporcionar ropa necesaria en coordinación con otras entidades.
- Servicio de taquillas por custodia de documentos y enseres personales del usuario.
- Servicio de guardarropía temporal
- Sala de lectura y reunión por estancia durante el día.



### 3. Servicio de Housing First (HF)

Es un servicio consistente en la oferta de una vivienda provisional de características normalizadas para favorecer la transición a la vida autónoma de personas en situación de exclusión social.

Se trata de ofrecer a personas sin hogar el acceso a una vivienda digna, con las necesidades básicas correctamente cubiertas para que el mismo usuario decida cuando y en qué dirección desea avanzar para lograr la integración.

Una vez en la vivienda, la persona usuaria contará con la ayuda del personal profesional integrante del servicio, que podrán ofrecerle asesoramiento y, en caso de necesitado apoyo y acompañamiento.

El servicio se basa en un modelo de intervención que, a diferencia del modelo “en escala” donde el usuario tiene que ir respondiendo a determinadas exigencias cada vez mayores para poder acceder a determinados Servicios y recursos (entre ellos la vivienda), en el modelo Housing First el punto de partida es el acceso a la vivienda.

#### - SERVICIOS QUE OFRECE:

- Motivar a la persona usuaria para que inicie proceso.
- Seguimiento del caso.
- Asesoramiento/información de los recursos sociales.
- Fomentar la autonomía de la persona usuaria.
- Establecer conjuntamente con la persona usuaria un proyecto individual de intervención con los objetivos concretos a lograr.
- Acordar los seguimientos y acompañamientos necesarios para conseguir los objetivos determinados al PII.
- Asesoramiento/información de los recursos sociales.
- Potenciar el paso hacia una vida autónoma.

### Artículo 3. Objetivo del servicio

#### 1. Objetivo general

El objetivo de trabajo va dirigido a mejorar la calidad de vida de las personas que acuden al Servicio, ofreciendo un lugar de acogida, servicios de higiene, descanso y relación, así como ofrecer información, y asesoramiento sobre los recursos que se los pueden interesar, además de intervenir por re-introducir a las personas dentro del sistema público, principalmente de servicios sociales y sanitario.

#### 2. Objetivos específicos

- Ofrecer a las personas en situación de precariedad un espacio de referencia con un amplio horario y todos los días del año, de acceso directo y con un mínimo umbral de exigencia.
- Cubrir necesidades básicas de acogida, descanso e higiene, proporcionar un pequeño refrigerio a la mañana y al atardecer que contribuya a la mejora del estado de bienestar de la persona.
- 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.
- Mejorar sus condiciones de vida, tanto en el ámbito sanitario como social y personal.
- Atender situaciones de emergencia.

## Capítulo II Personas usuarias del Servicio

### Artículo 4. Personas destinatarias del servicio

1. El perfil de las personas usuarias de este servicio es bastante heterogénea, teniendo en común que tienen que ser mayores de edad, tener la necesidad de un lugar donde estar y estar en situación de precariedad económica y social:

- Personas que precisen información y orientación sobre cualquier problemática o recurso relacionado con el colectivo sin hogar.
- Personas en situación de precariedad económica, social y en exclusión que están en situación de calle o viviendo en infraviviendas.
- Personas que tienen que salir de otros recursos porque no cumplen los requisitos.
- Personas que han iniciado un proceso de inclusión social y que mientras no pueden acceder a un recurso más adecuado y estable, puedan salir de la calle.



En cualquier caso las personas usuarias tendrán que cumplir los requisitos específicos que se requieren para el acceso a cada tipología de recurso.

2. No podrán acceder al servicio aquellas personas que cumplen requisitos para acceder a otros recursos sociales y sanitarios existentes en Menorca, las que no están en situación de sin techo de forma continuada en la Isla cuando tienen una red familiar y/o social que los acoge, las personas que acaban de llegar a Menorca por razones laborales u otros y que, a pesar de no tener donde permanecer en la isla, tienen donde estar en el lugar de donde provienen, así como aquellas personas y/o familias que se quedan sin hogar por una situación de emergencia no previsible, como puede ser a causa de un incendio, inundación, u otra situación similar.

3. Las personas que quieran hacer uso del servicio tienen que presentar la documentación de identificación que dispongan: documento de identidad, tarjeta de residente, pasaporte, NIE, o cualquier otro documento legal de identificación.

4. En aquellos casos donde la persona es derivada de otro recurso de la red social y/o sanitaria, se exigirá el correspondiente informe técnico o protocolo de derivación que se establezca al efecto.

5. Para hacer uso del servicio, la persona tiene que firmar un consentimiento informado con el compromiso de hacer un uso adecuado de las instalaciones y servicios, así como de respetar las normas y horarios que rigen su funcionamiento.

6. En aquellos ingresos que se hagan por urgencia fuera del horario habitual de apertura, se requerirá por escrito la solicitud de ingreso firmado por la persona que lo solicita donde constará sus datos de contacto.

### **Capítulo III**

#### **Funcionamiento de los diferentes dispositivos**

##### **Artículo 5. Unidad móvil de emergencia social (UMES)**

La detección y localización de las personas que, de forma permanente o temporal viven en la calle o a infraviviendas se realiza mediante la investigación a través de la unidad móvil, mediante la derivación por parte de la línea de emergencia 112, los centros de acogida existentes, la policía local, los Servicios sanitarios de urgencia o cualquier administración, entidad y/o persona que haya detectado una situación que indique que una persona o familia vive en la calle.

Realizada la detección, la Unidad de Emergencia Social es el recurso adecuado para desarrollar las funciones de primera atención y hacer un primer diagnóstico inicial para decidir, en función de la valoración que se haga en cada caso, cuál es el recurso más adecuado para cada usuario/a y dar una respuesta lo más inmediata posible.

La actividad de la UMES se ajustará a dos posibles situaciones del usuario/a:

##### 5.1. Situación de emergencia:

- Emergencia individual: comprende aquellas actividades diarias dirigidas a localizar las personas que viven en la calle o en infraviviendas y que se encuentren en una situación individual que haga aconsejable su ingreso en algún centro (problemas de salud, intoxicaciones etílicas, etc).
- Emergencia especial: comprende aquellas actividades extraordinarias cuando es activada una situación de emergencia por hechos o cambios climático extremos que pueden afectar a las personas sin hogar, como olas de frío o de calor y/u otros similares. Las actuaciones estarán dirigidas a evitar y/o reducir los factores de vulnerabilidad de las personas sin hogar
- Cobertura de necesidades básicas.
- Ingresos de emergencia en dispositivos de acogida.
- Acompañamientos a recursos sanitarios de urgencia.
- Entrega de mantas.
- Entrega de preservativos.

5.2. Situación normalizada: comprende las actividades dirigidas a facilitar los procesos de inclusión a la red sociosanitaria normalizada: asesoramiento sobre recursos, acompañamientos, ingresos voluntarios en centros de alojamiento, seguimientos de los PII etc. En el momento de detección y localización se ofrece a la persona usuaria el servicio adecuado, según el tipo de perfil:

- Atención de sus necesidades básicas (entrega de mantas, comida y bebidas calientes).
- La realización de ingresos de emergencia a centros de acogida.
- La derivación en los centros sanitarios de urgencia de aquellas personas que por su situación de salud lo requieren.





- Proporcionar información sobre los recursos sociales y sanitarios existentes.
- Suministro de preservativos e intercambio de jeringuillas.
- Recogida de información previsible.
- Gestionar y coordinar las alertas especiales por causas climatológicas.
- Establecimiento de una coordinación con los centros que forman el circuito de acogida así como otros servicios de emergencia y de la red sociosanitaria.
- Relación con el equipo de valoración de la red de inserción.
- Mantenimiento del vínculo con la persona usuaria.
- Seguimiento de las personas que, de forma permanente, permanecen en la calle.
- Seguimiento de las personas que permanecen en algún centro de alojamiento pero que pasan temporadas a la calle.

Una vez la UMES ha dado una respuesta inicial con uno de los recursos del servicio, se inicia una primera fase que consiste en la recogida de información de la persona usuaria del servicio hecha a partir de la propia información que pueda aportar el usuario/a, la que hayan obtenido los y las profesionales de la UMES durante su fase de aproximación y, si es el caso, la que nos pueda aportar otros servicios de la Red de servicios sociales y de salud.

En esta primera fase se establece un/a profesional de referencia en función del recurso que se le adjudique (el/la trabajador/a social del CBE o el educador/a social de HF), o el/la profesional que ya tengui como referente otros servicios sociales que ya estén actuando.

Siempre que la persona usuaria del servicio acepte y esté dispuesta a colaborar, se inicia una segunda fase de intervención en el que se elaborará un Plan Individualizado de Inserción (PII), donde se pactan los objetivos que se quieren conseguir, las actividades a realizar para llegar al cumplimiento de estos objetivos, los/las profesionales que intervienen y qué es el/la de referencia, así como en qué plazo de tiempo se plantea la intervención y como se evaluarán los resultados de la misma.

#### Artículo 6. Centro de baja exigencia (CBE)

Tal y como se indica al artículo 5 de este reglamento, el UMES es la encargada de detectar y localizar a las personas que, de forma permanente o temporal viven en la calle o en infraviviendas. Si después de una primera atención y valoración, se considera que la persona atendida puede ir al CBE, se contactará con este y se coordinará la entrada de la persona, que tendrá que pasar por una entrevista inicial donde se le explicará el funcionamiento del centro, los requisitos y se acordará con la persona usuaria las condiciones de utilización y uso del servicio en función de las características y necesidades de la persona solicitante.

En situaciones de emergencia, y fuera del horario de atención del personal especializado, el UMES podrá determinar la entrada inmediata de una persona al CBE. En estos caso se coordinará la entrada en el centro con el/la monitor/a que esté de guardia y al día siguiente se hará la entrada formal en el centro.

En función de cada caso, la persona usuaria del CBE puede hacer uso de diferentes servicios:

- Acogida y alojamiento
- Cobertura de necesidades básicas:
- De higiene: duchas, lavadoras, etc.
- De alimentación: café, tiene, infusión, zumos, galletas, caldo, etc.
- De custodia de documentos y otros objetos de valor.
- De guardarropia.
- Servicio de biblioteca: préstamo y lectura

También pueden participar en actividades comunitarias que se ofrecen desde otros servicios: Culturales y deportivas, de ocio y tiempo libre, talleres formativos en salud y/o reducción de daños y otros de carácter similar.

A nivel metodológico, se ponen una serie de herramientas a disposición de las personas usuarias:

- Escucha, información y orientación personalizada
- Atención Socioeducativa:
- información y Orientación
- Valoración y derivación a otros recursos
- Uso del teléfono
- Domicilio postal y recogida de correo y notificaciones
- Apoyo y seguimiento de tipo social, educativo, psicológico, sanitario
- Coordinación y colaboración con la red de inclusión social y con el resto de recursos sociales y sanitarios principalent.



## Artículo 7. Housing first (HF)

El personal especializado del UMES y del CBE, en coordinación con los SSCB y otras entidades sociales implicadas, son las que determinan, en cada caso, si la persona en cuestión es susceptible de optar a un piso de HF, teniendo en cuenta criterios técnicos que incluyen una valoración integral de la persona y la voluntariedad de esta para acceder, así como la de cumplir con los compromisos que se establecen en este reglamento.

Este modelo de intervención proporciona una vivienda personal desde el primer momento siguiendo un protocolo que compromete la persona respetando el grado de respuesta que puede asumir. La experiencia de otros países ha demostrado su eficacia en personas sin hogar muy reticentes a la intervención social y con características personales que hacen muy difícil que se puedan atender desde la metodología de escala.

El servicio se desarrolla en las viviendas proporcionados por el Consejo Insular de Menorca. Si la persona no tiene ingresos, se le facilita lo necesario para mantenerse en la vivienda: Alquiler, suministros, alimentación.

No hay exigencia de cambio. Deciden como y cuando quieren iniciar el proceso (el equipo motiva). No hay fecha de finalización y no depende del cumplimiento de ningún objetivo.

### PERFIL DE LAS PERSONAS QUE PUEDEN PARTICIPAR:

- Encontrarse "Sin Techo" según tipología ETHOS 1 y 2: Esta tipología establece el nivel 1 a las personas sin techo que viven a la intemperie, sea en un espacio público o exterior e incluye también un albergue nocturno o de baja exigencia y el nivel 2 por las personas sin vivienda que viven en centros para personas sin hogar como pueden ser albergues y centros de alojamiento.
- Cronicidad en la calle
- No es excluyente que las personas tengan problemas de salud mental, adicciones u otras sustancias tóxicas.

### COMPROMISOS QUE TIENEN QUE CUMPLIR:

- Aceptar mínimo una visita a la semana del equipo técnico (presencial o por teléfono). En la fase de Acogida la visita es diaria.
- Aportar el 30% de los ingresos, si tienen. Si no tienen ingresos se cubre el alquiler y las necesidades básicas.
- Mantener reglas básicas de convivencia con el vecindario.
- Mantener entrevistas de evaluación semestrales.

## Artículo 8. Horarios de funcionamiento

El CBE está en funcionamiento las 24 horas del día los 365 días del año. Sin embargo, se establece un horario de entrada y salida de las personas usuarias del centro entre las ocho de la mañana y las diez de la noche. Se podrán determinar horarios de funcionamiento de los diferentes servicios que ofrece el CBE en función de la necesidad y la organización del centro: servicio de duchas, de lavadoras, de consigna y de taquilla, de comidas, de atención socioeducativa y otras que se estime necesarias regular su horario.

Tal y como se especifica en el artículo 6 de este reglamento, el acceso al centro se hace a través del UMES, que es el servicio que primero detecta los casos existentes y a @^es derivan los casos detectados por otros servías y/o por la ciudadanía en general.

## Artículo 9. Metodología

1. La metodología de trabajo tiene un enfoque integrador y la intervención es inmediata, basada en la aportación de los servicios y curas básicas, para posteriormente posibilitar la realización otros tipos de intervenciones.

El contacto con las personas que acuden en el centro es abierto y sin exigencias, procurando que se genere una actitud de confianza que se los permita aceptar las informaciones y orientaciones que se los pueda dar, creando vínculos sociales y adoptar una visión de futuro que los ayude a establecer proyectos concretos.

Se respeta en todo momento su deseo de recibir o no orientación y/o información, así como la confidencialidad del que pueda transmitir al personal del centro.

La metodología utilizada se basa en los principios siguientes:

- Participación
- Voluntariedad
- Motivación
- Actitud de escucha y acogida





- Intervención integral
- Normalización
- Investigación de empatía
- Reducción de daños
- Reintegración en el sistema

2. El equipo del servicio tiene que ser interdisciplinario, y tiene que contar como mínimo con las figuras profesionales siguientes:

- Psicólogo o psicóloga
- Trabajador/a Social
- Educador/a Social
- Monitores/as
- El o la psicóloga llevará a cabo, además de las propias de la profesión, tareas de dirección del servicio, en coordinación con la persona responsable técnica del Departamento del Consejo Insular de Menorca que tiene competencias en vivienda social.

**Artículo 10. 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
Ofrecer a las personas en situación de precariedad un espacio de referencia con un amplio horario y todos los días del año, de acceso directo y con un mínimo umbral de exigencia.	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
Mejora de sus condiciones de vida, tanto en el ámbito sanitario como social y personal.	Actividades de formación realizadas núm. de personas participantes
Atender situaciones de emergencia.	Núm. de atenciones y tipología

2. La evaluación te un carácter continuo. Se recogerá información diaria orientada a la obtención de los indicadores de evaluación. La evaluación cualitativa, que se puede 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 sueño 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 hecho 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.
- Evaluación económica:
  - Evaluación de la eficiencia del recurso, relacionando la actividad del centro con los recursos humanos y materiales.
  - Cálculo del coste por aposento.

3. Las personas encargadas de la evaluación continuada del servicio son los y las profesionales de los diferentes dispositivos del servicio, que tienen que establecer los protocolos a seguir por la recogida de datos y tienen que seguir las directrices marcadas por el Consejo Insular de Menorca, que contará con el asesoramiento técnico de los y de las profesionales en la materia de la OBSAM, encargados/as de la explotación de los datos recogidos y de extraer las conclusiones de la evaluación.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2019/74/1035530



#### Artículo 11. Normas generales

- No está permitido introducir y/o consumir drogas y/o alcohol en el centro.
- Está permitido fumar tabaco solo en las zonas habilitadas.
- No está permitido introducir ningún tipo de arma u objeto que puedan ser utilizados como tal.
- No está permitido comportarse de forma violenta, tanto físicamente como verbalmente.
- Se tiene que tener cura de las instalaciones y el mobiliario.
- Se tiene que mantener un trato cordial y respetuoso con el resto de personas y con los y las profesionales.

#### Artículo 12. Utilización de los recursos

- Las personas usuarias pueden llevar aquellas pertenencias y documentación de valor y depositarlas en unas taquillas individuales y personales.
- Las personas usuarias pueden dejar sus pertenencias de ropa y enseres en la consigna habilitada por este uso durante un máximo de 15 días. Si no las han recogido dentro de este plazo, se tirarán.
- Los perros y otros animales de compañía no están permitidos en el servicio, a no ser que el inmueble disponga de un espacio adecuado al aire libre y que este hecho no provoque molestias al resto de usuarios y al vecindario de la comunidad donde está el centro.
- El servicio te un pequeño stock de ropa de repuesto por situaciones de urgencia, una vez hecha el cambio de ropa, la antigua no se conservará.
- Las personas usuarias no pueden hacer uso de la cocina y se los ofrecerá un pequeño refrigerio para merendar y para cenar consistente con caldo preparado, café, té, infusiones, galletas, zumos o similar.
- El aseo temporal es ilimitada, dependiendo del proceso de cada persona y siempre que cumplan con las normas del servicio establecidas en este reglamento.
- Dentro de la franja horaria de apertura del servicio, las personas usuarias pueden entrar y salir cuando quieran, con respeto a los vecinos. En ningún caso las personas usuarias tendrán claves del centro.

#### Artículo 13. Motivos de baja

- Serán motivos de baja del servicio:
  - La muerte de la persona usuaria.
  - La voluntad expresa de renuncia
  - Haber logrado los objetivos recogidos en el PII
  - El incumplimiento de las normas que integran el presente reglamento de funcionamiento en conformidad con lo establecido en el capítulo IV.

### Capítulo IV De la financiación del servicio

#### Artículo 14. Financiación

En conformidad con la normativa vigente aplicable en materia de régimen local, el servicio puede ser financiado mediante el establecimiento y gestión de un precio, en cuanto que comprende la realización de un servicio que afecta o beneficia a las personas usuarias de manera particular. Por este motivo, el servicio puede ser financiado:

- Por un lado, por las aportaciones efectuadas por las personas usuarias, si procede, mediante el abono del precio aprobado por el CIM en cada momento.
- Por otro lado, por fondos propios a cargo de los presupuestos de este Consejo, condicionado en cualquier caso a la existencia de crédito adecuado y suficiente.

Todo esto, sin perjuicio del establecimiento de convenios, acuerdos u otras fórmulas con otras administraciones en el marco de la legislación en materia de servicios social, que puedan concretar aportaciones a favor del Consejo Insular para financiar el coste del servicio.

### Capítulo V Derechos y deberes de las personas usuarias

#### Artículo 15. Derechos de las personas usuarias

- A recibir atención sin discriminación por razón de raza, sexo, orientación sexual, estado civil, discapacidad, religión, ideología, condiciones económicas y territoriales, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.



- A ejercer la libertad ideológica, religiosa o de culto.
- A no ser obligada a declarar sobre su ideología, religión o creencias.
- Al secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo que se disponga el contrario en resolución judicial.
- A recibir información en términos comprensibles, completa y continuada, verbal o escrita, así como la obtención de un informe sobre su asistencia al centro.
- A que se lo atienda con respeto, corrección y comprensión, de forma individual y personalizada.
- A estar en unas instalaciones seguras para las mujeres garantizando en todo momento que no puedan ser objetos de conductas machistas y de acoso sexual por razón de sexo.
- A tal efecto se tienen que establecer protocolos de actuación.
- A la confidencialidad de los datos de carácter personal que afecten su intimidad.
- A comunicar o recibir libremente información.
- A participar en la toma de decisiones que lo afecten, individual o colectivamente mediante los canales establecidos legalmente.
- A que se le facilite el acceso a la atención social y cultural, gestión de la sanitaria, farmacéutica, educativa y, en general, a todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psíquico, físico y social.
- A elevar a la dirección del servicio aquellas propuestas o reclamaciones relativas al funcionamiento o a la mejora de los servicios y a recibir respuesta sobre las mismas.
- A ser informada, en lenguaje fácilmente comprensible, del contenido de estos derechos y de los canales para hacer efectivo su ejercicio.

#### **Artículo 16. Deberes de las personas usuarias**

- Conocer y cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización establecidas en este reglamento y los protocolos de actuación que se puedan elaborar y aprobar posteriormente.
- Observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración, encaminada a facilitar una mejor comunicación con el resto de usuarios y con el personal del centro, haciendo especial mención en la relación que se establece con las mujeres usuarias del servicio en cuanto a las conductas machistas y de acoso sexual por, razón de sexo.
- Respetar las instalaciones y el mobiliario del centro.
- Respetar los horarios establecidos.
- Hacer efectivas las sanciones que por incumplimiento de las normas se le impongan.

#### **Artículo 17. Canales de participación**

Se crea un buzón de quejas y sugerencias, donde se pueden presentar por escrito y de forma anónima reclamaciones, quejas, peticiones o sugerencias. El equipo del centro estudiará el contenido del buzón y responderá o «encarrilará» las propuestas. Esto no impide plantear por escrito aquellas cuestiones que se consideren oportunas a la dirección del centro.

En caso de quejas y/o reclamaciones sobre el servicio prestado o sobre los y las profesionales, se pueden presentar por escrito ante la dirección y se dará respuesta a todas. También tiene que haber un cartel indicando la existencia de hojas de reclamaciones.

### **Capítulo VI**

#### **Régimen de infracciones i sanciones**

#### **Artículo 18. Tipología de infracciones de las personas usuarias**

18.1. Tienen la consideración de infracciones leves:

- Insultar o amenazar verbalmente a otra persona.
- Gritar o elevar excesiva e injustificadamente el tono de voz.
- Consumir bebidas alcohólicas.
- Dañar ligeramente los bienes del Centro u otras personas.
- Intercambiar, comprar o vender cualquier tipo de estupefaciente.

18.2. Tienen la consideración de infracciones graves:

- Agresión física leve a otra persona.
- Dañar seriamente los bienes del centro o a otra persona.



18.3. Tendrán la consideración de infracciones muy graves

- Agresiones físicas a otra persona.
- Realizar daños graves a los bienes materiales del centro o de otras personas.
- La reiteración de tres o más faltas graves en un período de tres meses.

#### **Artículo 19. Sanciones por infracciones de las personas usuarias**

- 19.1. Por las infracciones leves: expulsión del centro entre 1 y 5 días.
- 19.2. Por las infracciones graves: expulsión del centro entre 6 y 31 días.
- 19.3. Por las infracciones muy graves: expulsión del centro entre 32 y 90 días.
- 19.4. En casos de especial gravedad expulsión puede llegar a ser definitiva.

#### **Artículo 20. Procedimiento sancionador y órgano competente para imponer sanciones**

1. Con carácter previo a la imposición de sanciones se tiene que dar audiencia a la persona interesada y su imposición se tiene que comunicar por escrito. En caso de que no se disponga de la dirección de la persona sancionada se tienen que hacer las actuaciones necesarias para llevar a cabo la notificación personal a la persona interesada. En cualquier caso, para la tramitación del procedimiento sancionador se estará al que establece la Ley 39/2015 de 1 de octubre de régimen jurídico de las administraciones públicas.
2. El órgano competente para imponer sanciones es el consejero o consejera ejecutivo/va competente en la materia.

#### **Artículo 21. Graduación de las sanciones**

Calificadas las infracciones, las sanciones se gradúan teniendo en cuenta factores como el grado de intencionalidad, reiteración, naturaleza de los prejuicios causados, negligencia, circunstancias personales y actitud ante los mismos.

#### **Artículo 22. Procedimiento de reclamación**

En caso de no estar de acuerdo con la calificación de la falta y su sanción correspondiente, se puede interponer el recurso de alzada ante la presidencia del Consejo Insular.

#### **Disposición final.- Entrada en vigor.**

El presente reglamento entrará en vigor con la puesta en marcha del servicio, una vez aprobada definitivamente, publicado su texto íntegro en el Boletín Oficial de las Islas Baleares y transcurrido el plazo establecido al artículo 65.2 de la Ley 5/1985 de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local.

Contra el acuerdo precedente, que pone fin a la vía administrativa, puede interponerse, en el plazo de dos meses a partir del día siguiente al de la publicación de este edicto en el Boletín Oficial de las Illes Balears, recurso contencioso administrativo ante la Sala Contencioso Administrativa del Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears.

Todo ello sin perjuicio de que pueda utilizarse cualquier otro recurso que se considere procedente en derecho.

Todo lo anterior se ajusta a la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso administrativo, y a la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Finalmente, cabe indicar que la interposición de los recursos pertinentes no suspende la eficacia de la resolución impugnada ni interrumpe los plazos que puedan derivarse, excepto que la autoridad competente lo acuerde expresamente.

Maó, 29 de mayo de 2019

**La secretaria interina**  
Rosa Salord Olèo

