

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 1 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ACOGIDA Y URGENCIAS SOCIALES

I.- ANTECEDENTES

El Centro de Acogida y Urgencias Sociales, ubicado en la Avenida del Dr. Jiménez Díaz nº 27, de titularidad municipal, se configura como un servicio público esencial que presta asistencia y atención social con carácter temporal a personas en situación de exclusión social. Se constituye como eje fundamental sobre el cual se asientan otros servicios de atención primaria básica. Desarrolla tareas de recepción, atención y primer diagnóstico, proporcionando el acceso a las prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas desde la garantía de los derechos sociales y atendiendo de forma inmediata las situaciones de urgencia que presente la persona o unidad familiar o de convivencia.

Su finalidad principal es atender las necesidades de primera acogida, alojamiento temporal, y/o higiene, y/o alimentación, de las personas en situación de exclusión social grave y exclusión residencial, así como de personas sin alojamiento por situación de urgencia social que se encuentren en el término municipal de Alicante. Presta el servicio las 24 horas de todos los días del año.

Sus objetivos son:

- Proporcionar temporalmente un alojamiento digno y unas condiciones de higiene y alimentación favorables para la convivencia, así como facilitar la inclusión social a quienes puedan encontrarse en situaciones de carencia de alojamiento, en situaciones excepcionales o urgencias sociales.
- Realizar la acogida a la persona en situación de exclusión, prestando información, asesoramiento y orientación; y ofreciéndole los servicios del Centro más adecuados para su situación social y personal.
- Facilitar servicios de carácter externo que puedan cubrir las necesidades básicas para aquellas personas que se encuentran en situación de sin techo.
- Atender de manera inmediata aquellas situaciones de urgencia social de carácter sobrevenido.
- Generar acompañamiento en los procesos de intervención social mientras permanezcan en el Centro hasta que acceda a recursos mas estables.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

f) Orientar la tramitación de aquellas prestaciones necesarias para la persona usuaria con relación a su inclusión social de carácter estable.

II.- Las presentes normas tienen como objeto :

1.- Regular la organización y funcionamiento del Centro de Acogida y Urgencias Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, teniendo el carácter de **regulación de régimen interior**, para su conocimiento general y normal aplicación, a fin de garantizar un adecuado funcionamiento del servicio que se presta y unas normas mínimas de convivencia para las personas usuarias.

2.- **Establecer el marco jurídico del recurso**, con el establecimiento de los derechos y obligaciones de las personas usuarias y el reconocimiento y extinción de la prestación del servicio.

Las presentes normas estarán expuestas en el tablón de anuncios, serán explicadas a las personas usuarias en la acogida y firmadas para aceptar su conformidad.

III.- DISPOSICIONES GENERALES

1ª. Marco competencial

Las situaciones que se atienden con este recurso se refieren a personas y/o familias afectadas por alguna situación de urgencia o emergencia social, así como las que se encuentren también en situación de exclusión social y/o residencial.

El artículo 25 de de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en su apartado segundo dispone: *"El municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:...e) Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social."*

A su vez el artículo 26, en su apartado primero dispone: *"Los Municipios deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:...c) En los Municipios con población superior a 20.000 habitantes además: protección civil, evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público."*



DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 3 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

El artículo 5.2 de la Ley 3/2019 de 18 de febrero de Servicios Sociales Inclusivos de la Generalitat Valenciana recoge :

"El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales tiene por objeto garantizar el ejercicio de aquellos derechos sociales que le son propios, favoreciendo la inclusión social, la autonomía y el desarrollo personal, la convivencia, la igualdad de oportunidades y la participación social, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora, de acompañamiento, de apoyo y de rehabilitación frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia o urgencia social."

La referida Ley, en su art. 17.1 prevé que la atención primaria de carácter básico realiza, entre otras la funciones:

"d) Intervención interdisciplinaria, con el objeto de mejorar la situación social de la persona, familia o unidad de convivencia y de dar respuesta a las situaciones de necesidad, vulnerabilidad o riesgo.

g) *Gestión y evaluación de las prestaciones necesarias para la atención de la situación de necesidad de las personas."*

Por su parte, en cuanto a las competencias de los municipios se recoge en el art. 29. "1. , entre otras las de a) *Detección y estudio de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, fomentando la colaboración con todos sus agentes sociales. c) La dotación de espacios, equipamientos y el personal suficiente y adecuado para la provisión de las prestaciones de la atención primaria."*

2ª. Descripción del Centro de Acogida y Urgencias Sociales.

El inmueble está compuesto de planta baja y de tres plantas de alojamiento, con una **capacidad máxima de 69 plazas de alojamiento** y la siguiente distribución:

-Planta baja: conserjería; centro de día (compuesto por sala de TV, biblioteca, y dos aulas destinadas a espacio lúdico y de convivencia, con bloques de aseos y espacio de descanso); espacio de descanso y de actividades, generalmente de mesa, con bloques de aseos; alojamiento alternativo para situaciones de climatología adversa, en espacio habilitado para ello en centro gimnasio, con entrada independiente; sala de espera; recepción; despachos profesionales; sala para profesionales, dotada de aseos; lavandería; comedores, con bloques de aseos que incluyen aseo adaptado; cocina; almacenes. En esta planta, con entrada por el exterior del edificio, se sitúan los servicios externos de duchas, consigna y ropero.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

-1º planta dedicada al alojamiento: 18 habitaciones, con camas, taquillas y mesitas; dos bloques de aseo personal y duchas diferenciados por género; una habitación con aseo adaptado y, además, con un almacén para ropa blanca, y una sala de televisión. La habitación unipersonal podrá ser habilitada, en su caso, para el personal de guardia.

-2º planta dedicada al alojamiento: 18 habitaciones, equipadas con camas, mesitas y taquillas, y una habitación con aseo adaptado. Cuenta con bloques de aseo y duchas, diferenciado por género; sala de televisión; y un almacén para ropa blanca.

-3º planta, con cuatro apartamentos totalmente equipados con cocina, comedor, aseo y habitaciones; se destinarán prioritariamente a familias con menores. La capacidad máxima de la planta es la siguiente:

Apartamento 1.- Cuenta con dos habitaciones con camas. Podrá ser destinado a alojamiento de urgencias de carácter sanitario.

Apartamento 2.- Cuenta con tres habitaciones, con camas.

Apartamento 3.- Cuenta con cuatro habitaciones, con camas.

Apartamento 4.- Cuenta con seis habitaciones, con camas.

3ª. Servicios que integra

3.1.-**Servicio de primera acogida:** Con funciones de primera valoración de la situación del usuario, información, orientación y asesoramiento, así como la coordinación con los Equipos Sociales de Atención Primaria.

El acceso al servicio se producirá:

- Por demanda propia.
- Por propuesta de los/las profesionales de Atención Primaria de Servicios Sociales de Alicante.
- Por la detección de los equipos de calle.
- Por la Policía Local.

La persona será atendida, por el personal designado al efecto por la Dirección del servicio. La acogida implica:

- Atención personalizada a las personas/familias.
- Valoración de las necesidades presentadas de cara a facilitar el alojamiento más adecuado, con la participación activa de las personas interesadas para poder dar respuesta a las necesidades y potencialidades de cada situación.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

- Informar a las persona usuarias sobre las características del servicio objeto del presente pliego, del periodo de estancia y de las normas generales y de convivencia.
- Facilitar el documento escrito de aceptación voluntaria de las normas que regulen el servicio, con la firma del mismo.
- Acompañar a la estancia asignada y facilitarles la información sobre las diferentes dependencias, acceso y funcionamiento del mismo, así como de la convivencia con el resto de personas alojadas.
- Favorecer el acceso y la intervención coordinada con los/las profesionales de atención Primaria, desde la primera acogida, durante la estancia y en el proceso de finalización.
- Abordar las situaciones de crisis personales, familiares y convivenciales.

3.2.- Servicio de Alojamiento: Que se prestará a aquellas personas propuestas por los/las profesionales de Atención Primaria de Servicios Sociales de Alicante, que sean valoradas por el servicio de primera acogida o por la Policía Local, para su alojamiento en el Centro.

El servicio de alojamiento será en habitación individual, doble, triple o, en su caso, en apartamento . En todo caso el alojamiento se realizará en base a lo que requiera cada situación individual o familiar.

Preferentemente y siempre que la demanda del servicio lo permita, los responsables distribuirán a los usuarios del alojamiento por plantas o zonas en función de sus características personales.

La naturaleza jurídica del servicio de alojamiento es la siguiente:

-El alojamiento, se configura como un **recurso social temporal**, orientado a personas y familias, para paliar su situación transitoria de carencia de alojamiento por situación de sinhogarismo y/o de urgencia social.

-Las personas alojadas no ostentarán sobre el alojamiento ningún título (propiedad, arrendamiento, etc.) ni derecho alguno (uso, disfrute, posesión, etc.) más allá de la ocupación temporal de la plaza para paliar su situación de exclusión o urgencia, sin que constituya morada, domicilio o residencia particular.

-El espacio destinado al alojamiento, se encuentra en un marco prevalentemente social, en el que el espacio físico asignado es un elemento necesario pero accesorio de la intervención que se realiza, de ahí su carácter temporal y la obligación de toda persona beneficiaria del recurso de abandonarlo en el momento en haya cumplido su objetivo y/o así se determine justificadamente por el personal responsable o la Concejalía de Bienestar Social.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 6 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

-Dado que se trata de un recurso limitado en el que las personas usuarias que pueden resultar beneficiarios exceden de las plazas existentes, **se establece la obligación de abandonar el recurso y por ello el alojamiento** una vez expirado el plazo establecido, así como si se incumplieran las obligaciones y compromisos adquiridos.

Todas las personas usuarias contarán con atención y acompañamiento, además de con los servicios de manutención, aseo, atención social, lavandería, consigna/ropero, espacio para la convivencia y si procede y existe disponibilidad, alojamiento para sus mascotas. Con ello se pretende reducir el aislamiento y desarraigo social, así como reducir el impacto de situaciones desencadenadas por un hecho imprevisto de carácter urgente.

3.3.-Servicio de manutención y aseo de los usuarios alojados: Que se prestará a las personas alojadas. Estos usuarios podrán, asimismo, acceder al resto de servicios que se prestan en el Centro.

El servicio de **manutención** comprenderá desayuno, comida y cena. El horario de las comidas se repartirá de manera que no transcurran más de doce horas entre la cena y el desayuno. El horario que se establezca y sus posibles modificaciones, que será publicado en el centro, deberá ser conocido y respetado por las personas alojadas, responsables y profesionales, en garantía de su cumplimiento.

Los menús deberán garantizar el aporte calórico y dietético adecuado, así como deberán tener una variación mínima semanal. Junto al menú ordinario, se deberán ofrecer otros específicos en base a las necesidades particulares de las personas alojadas, comunicadas previamente por las mismas.

Serán adecuadas a las circunstancias de edad y necesidades nutricionales de las personas usuarias.

La variedad, composición y equilibrio de las dietas serán conformes a los parámetros dictados por la Organización Mundial de la Salud (O.M.S) y atenderán a las guías y objetivos nutricionales recogidos en la legislación vigente.

El **aseo** personal se hará mediante un servicio de duchas en los espacios habilitados para ello con división por sexos.

Se garantizará la existencia de los productos necesarios para la higiene y aseo de las personas usuarias, así como las sábanas, mantas, juegos de toallas de baño y de mano que sean necesarias para el uso de todos los usuarios del Centro, en perfecto estado de limpieza.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

3.4.- Comida principal para usuarios no alojados en el Centro. Cobertura de esta necesidad para 15 usuarios como máximo al día.

3.5.- Servicio de aseo de usuarios no alojados en el centro: Cobertura de estas necesidades para el caso de usuarios no alojados en el Centro.

3.6.- Servicio de atención social:

- tramitación de documentación identificativa (fotografías, NIF, tasas u otros) traslados y tarjetas de transporte público.
- Productos farmacéuticos.
- otros que resulten necesarios para la adecuada calidad de vida de los usuarios del Centro, a criterio de los responsables.

3.7.- Servicio de lavandería: Comprenderá tanto el lavado del ajuar propio del Centro, como de la ropa de los usuarios, estén o no alojados en el Centro.

El lavado de ajuar propio del centro, se realizará como mínimo cada 7 días y siempre cuando haya un nuevo usuario en alojamiento.

La ropa de los usuarios deberá ser devuelta en un plazo máximo de 48 horas.

3.8.- Servicio de consigna/ropero: Control de consigna, recogida, clasificación de enseres y gestión del almacenamiento. El horario mínimo será de 4 horas diarias. Se deberá destinar un espacio para el almacenamiento de enseres.

El servicio de consigna será prestado tanto a personas usuarias alojadas como no alojadas. Por el contrario, el servicio de ropero está destinado exclusivamente a personas alojadas. En el caso de personas no alojadas el servicio de ropero estará condicionado a disponibilidad de stock sujeto en todo caso a valoración de urgencia y necesidad.

3.9.- Servicio de vigilancia: Dispondrá de un servicio presencial de vigilancia de 7 horas diarias repartidas en horario de mañana y tarde en los horarios de mayor afluencia, los 365 días del año -de lunes a domingo, incluso festivos-.

3.10.- Correspondencia de personas usuarias: Se facilitará servicio de recepción de correspondencia y avisos ordinarios previa autorización de la persona usuaria solicitante. Toda la correspondencia personal de la que no se disponga autorización, no sea posible localizar a la persona interesada o esta no acuda a recoger la misma en el plazo máximo de una semana, será devuelta.

Con respecto a correos o paquetes certificados y/o correo no ordinario, solamente se recogerá el aviso para facilitárselo a las personas usuarias.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 8 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

3.11.-Gestión de espacio de convivencia: Configurado como un espacio desde donde trabajar la gestión del ocio y tiempo libre, la convivencia, habilidades sociales, habilidades básicas de la gestión de la vida cotidiana y laborales, promover la toma de decisiones y la participación.

3.12.- Espacio y alimentación para las mascotas durante la acogida temporal de sus dueños: Dependiendo de la naturaleza y disponibilidad del centro, la Concejalía podrá habilitar espacios diferenciados, para el alojamiento de 5 mascotas como máximo al día, siempre que las condiciones de higiene y salubridad de las mismas sean óptimas y no pongan en riesgo la integridad física de las personas usuarias del centro de acuerdo con la normativa existente, por lo que todo lo relacionado con este asunto se podrá llevar a cabo mediante la coordinación con el departamento de protección animal del Ayuntamiento de Alicante o el que se designe, mediante los actuaciones que se acuerden.

La comida de la mascota le será suministrada a la persona usuaria para que proceda a la alimentación de la misma, pero el cuidado, vigilancia y acatamiento de normas corresponderá a su dueño, debiendo cumplir la normativa estatal y autonómica relativa a las referidas mascotas, así como la Ordenanza Municipal sobre Tenencia, Bienestar y Protección de los Animales, en especial las normas sanitarias, microchips y censos, debiendo ser animales sociables, no peligrosos y que no sean portadores de enfermedades. De todo lo cual se podrá pedir justificación.

3.13.- Equipo social de calle.

La atención de las urgencias sociales y del Equipo de Calle fuera del Centro se prestará a través de un vehículo que estará operativo durante el tiempo de prestación necesaria del servicio.

Ofrece una atención social y seguimiento de las personas sin hogar que se encuentran en las calles de Alicante, estableciendo un vínculo que favorezca la relación de ayuda y que contribuya a prevenir y/o intervenir en situaciones de desprotección que conlleven un riesgo para la integridad de la persona.

Se prestará el servicio dos días a la semana y en casos de urgencia.

3.14.- Espacio alternativo para situaciones de meteorología adversa.

Habilitado en el gimnasio con entrada independiente. Está dirigido a personas sin hogar que pernoctan en la calle, para la atención en situación de bajas temperaturas y lluvias y altas temperaturas.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

Se regulará el procedimiento especial para cubrir las necesidades relacionadas con estas situaciones que podrá incluir, dependiendo de cada situación, alojamiento temporal, manutención completa o solo comida, productos de aseo e higiene personal.

En situaciones de emergencia sanitaria se regulará el procedimiento para facilitar el alojamiento.

4ª. Reconocimiento del recurso y procedimiento para el acceso.

4.1.- El acceso a los servicios de primera acogida y alojamiento será:

- Por demanda propia.
- Por propuesta de los/las profesionales de Atención Primaria de Servicios Sociales de Alicante.
- Por la detección de los equipos de calle.
- Por la Policía Local.

La admisión de nuevas personas usuarias, excepto situaciones de extrema urgencia, será de 8:30 a 14:00.

Todas las personas que entran en el servicio de primera acogida serán valoradas, realizando un primer estudio de su situación.

Se realizará el diagnóstico social de la persona con el objetivo de planificar la intervención más adecuada conforme al sistema de protección de Servicios Sociales de esta Comunidad Autónoma.

La admisión de urgencias podrá ser 24 horas a demanda de la policía local.

Una vez la persona accede bien por urgencia social o a través de primera acogida, el Equipo iniciará la valoración y tramitará las prestaciones y recursos que permitan cubrir sus necesidades de manera estable.

Las personas usuarias deberán participar en estos procesos mientras permanezcan en el Centro.

Las personas usuarias de servicios externos podrán acceder dentro de los horarios establecidos para estos servicios.

4.2.- Requisitos:

- Ser mayor de edad o menores de edad acompañados de la persona o personas que ejerzan la patria potestad, tutela o curatela.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 10 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

- Acreditación de su identidad mediante, DNI,NIE, pasaporte, Libro de Familia, justificante actualizado de denuncia por pérdida, robo o sustracción de documentación, acreditación consular o cualquier otro documento válido en derecho.
- Contar con capacidad funcional para poder desenvolverse y acceder a los distintos servicios del Centro.
- Estar en condiciones de cumplir las obligaciones establecidas en el apartado 12 de esta normativa y, de un modo particular: respetar y tratar con corrección a todas las personas que se encuentren en el Centro así como no encontrarse en estado de embriaguez o bajo los efectos de cualquier tipo de sustancia tóxica.
- No portar armas u objetos punzantes.
- No necesitar protección especial .
- Disponibilidad de plazas libres.

Para acceder y/o continuar en el recurso **se firmará un acuerdo de admisión** -potestativo para estancias inferiores a 48 horas- en el que se haga constar la temporalidad, derechos, obligaciones y demás pactos que se consideren atendidas las circunstancias, sin perjuicio de que por la Concejalía de Bienestar Social se pueda emitir resolución de concesión del recurso en los términos que estime convenientes.

4.3.- Se consideran criterios de exclusión, por inexistencia o pérdida de los requisitos de acceso o incumplimiento de normas, cuando se de alguna de las siguientes circunstancias, siempre bajo evaluación profesional y velando por el respeto de los derechos humanos:

-Falta de situación de exclusión social: La persona ha accedido a un recurso alternativo estable (vivienda, reagrupación familiar, acceso a otro servicio específico).

-Residencia fuera del ámbito de actuación: Se determina que la persona tiene acceso a servicios equivalentes en su municipio de origen y no requiere la intervención del CAUS.

-Rechazo de alternativas disponibles: Cuando se le ha ofrecido una solución estable y adecuada y la persona la rechaza de manera reiterada sin justificación.

-No contar con la autonomía, capacidad funcional y/o clínica suficiente para permanecer en el recurso.

-Fraude en la documentación aportada para el acceso al servicio.

-Pérdida por existencia de incumplimientos conforme se expone en estas normas.

5ª. Temporalidad del recurso

5.1.- El tiempo de permanencia ordinario será con carácter general de hasta tres meses, a criterio técnico, prorrogable por tres meses más.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 11 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

5.2.- No obstante, el equipo de intervención social del centro, tras estudio y valoración de las características de cada persona, fijará el tiempo de permanencia mínimo necesario para cubrir la necesidad de alojamiento que lo suscita.

Mientras esté reconocido el alojamiento de la persona usuaria, el equipo de intervención del centro en coordinación con el/la profesional de referencia de los Servicios Sociales de Atención Primaria, establecerá un proyecto de intervención social, que incluirá tanto los servicios y recursos propios del Centro, como otros externos si así procediere.

En cualquier caso, la estancia en el centro tendrá un carácter temporal, tramitándose y priorizándose los recursos más adecuados para un alojamiento de mayor continuidad.

IV.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

6ª. Horario.

El Centro permanecerá en funcionamiento las 24 horas del día, todos los días del año.

La apertura del Centro para el acceso de personas, se realizará por norma general a partir de la 8:30 horas – u otro horario en el que acabe el turno de desayunos- y el cierre del servicio será a las 20:00h – u otro horario en el que se inicie el turno de cena.

Para el correcto desarrollo de los servios externos e internos, se establecerá por parte de la dirección del Centro, previa autorización por parte de la Concejalía de Bienestar Social, un horario que facilite la vida de las personas usuarias y de los/las profesionales del centro.

Dicho horario se expondrá en la web del centro, así como en distintos idiomas en lugares visibles del Centro.

El horario de intervención de los servicios estará establecido dentro de las franjas horarias de mañana y tarde, no coincidiendo con los horarios establecidos de comedor.

Con el fin de respetar el derecho al descanso de las personas alojadas se deberá mantener silencio de 22:00 a 07:00 horas.

7ª. Espacios.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 12 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

Dispone de los siguientes espacios y modalidades de estancia:

- Habitaciones ordinarias triples, dobles e individuales.
- Apartamentos destinados a unidades familiares.
- Espacio para emergencias meteorológicas.
- Espacio para las mascotas durante la acogida temporal de sus dueños: Son espacios compartidos para el usuario y su mascota, ubicados en la parte exterior del Centro. Contarán con el apoyo de los cuidados de la protectora de animales durante la estancia en el Centro. De no existir espacio disponible para la mascota, se contactará con la protectora de animales.
- Aparcamiento de vehículos de participantes, profesionales y visitas. Porche de obra con bancos, para el descanso, Zona cubierta con toldo, para la realización de actividades de ocio y tiempo libre (en horario de tardes), Huerto urbano y pista deportiva.
- Se complementa con el espacio de comedor, duchas, lavandería, cocina, consigna, ropero, espacios de convivencia, patio y aquellos otros que su objeto de atención haga necesarias y decida ofrecer el Ayuntamiento de Alicante.

En todos los espacios será obligatorio mantener la limpieza, seguridad e higiene, sin que exista posibilidad de instalación elementos o mecanismos de cierre en las puertas o ventanas, ni introducir muebles u objetos que obstaculicen el paso, entradas o salidas.

En interés de la seguridad e higiene del Centro, la Dirección tiene la facultad de revisión de armarios y habitaciones, que se realizará en todo caso en presencia del usuario implicado y de dos testigos.

8ª. Equipo de Profesionales.

Está compuesto por los/las profesionales del Centro de Acogida y Urgencias Sociales y personal municipal.

9ª. Profesional de referencia.

Todas las personas usuarias del Centro deben de tener un/una profesional de referencia. Aquellos que ya dispongan de profesional de referencia de un Equipo Social de Zona, continuarán su intervención con este.

Las personas que estén empadronadas o tengan residencia efectiva en Alicante, acudirán a su Equipo Social de Zona para que se les asigne un/una

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 13 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

profesional de referencia.

A las personas no contempladas en los supuestos anteriores y que requieran de intervención social por parte del Ayuntamiento de Alicante se les asignará un/una profesional municipal de referencia del Equipo del Centro, que planificará un itinerario de inclusión consensuado y concretado con la persona usuaria.

10.ª Cambios organizativos

Por razones de ocupación, convivencia o intervención, el equipo técnico podrá plantear cambios organizativos, en particular el cambio de alojamiento o de profesional de referencia, previo aviso.

V.-DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

11ª.Derechos de los/las beneficiarios/as del recurso.

Son derechos de los/las beneficiarios/as del recurso, los siguientes:

1. Ser informado sobre las características del servicio y del alojamiento, del periodo de estancia, y de las normas generales y de convivencia. Así como, recibir una información completa, veraz y comprensible sobre su proceso de atención social y sobre las prestaciones y servicios.
2. Conocer las normas de funcionamiento.
3. A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de sus derechos y libertades fundamentales.
4. Recibir un trato digno del equipo profesional y del resto de personas de la unidad convivencial. Derecho al respeto de su personalidad, dignidad, sin discriminación por razones de tipo social, económico, moral, de género o por cuestiones ideológicas.
5. Recibir información completa y continuada de todo lo relativo a su proceso, que será facilitada en un lenguaje comprensible.
6. Disponer de un/una profesional de referencia. Podrá solicitar el cambio de este, de acuerdo con las posibilidades del Centro.
7. Derecho al secreto profesional y al respeto a su intimidad, así como a la protección de sus datos personales.
8. Derecho a realizar un proceso de crecimiento personal integral. Recibir información sobre los aspectos de las actividades sociales que afecten a su proceso y situación personal.
9. Derecho a un acompañamiento personalizado, acorde a sus necesidades

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 14 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

específicas.

10. Derecho a ser escuchado y atendido en la expresión de sus necesidades.
11. Participar en la elaboración del Plan de Acompañamiento e Intervención (PAI).
12. Ser informado de todas aquellas acciones y decisiones que repercutan en su persona y su Plan.
13. Aportar su parecer en la evaluación del servicio, la valoración del equipo, y a ser preguntado sobre su grado de satisfacción.
14. Recibir comunicación de cuantos cambios y decisiones se tomen y afecten a la organización de la vivienda, entrada o salida de personas.
15. Derecho al acceso a los servicios que se ofrecen en el Centro y a que la estructura del Centro proporcione unas condiciones aceptables de habitabilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a su intimidad.
16. Encontrarse con un alojamiento equipado y con el mobiliario y electrodomésticos, solo en tercera planta, mínimos necesarios.
17. Derecho a presentar quejas y sugerencias al servicio, conocer los cauces normales para presentarlos y, en general, para comunicarse con la Dirección del Centro y la administración. Tiene derecho, asimismo, a elevar una reclamación formal a la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alicante y a recibir una respuesta por escrito.
18. Acceder en cualquier momento a su expediente social, así como a recibir una copia de este, salvo de las anotaciones de carácter subjetivo realizadas por los/las profesionales.
19. Elevar a la Dirección del Centro propuestas y sugerencias de mejoras de servicios y actividades, así como quejas sobre el funcionamiento de los existentes.
20. Finalizar la estancia de manera voluntaria siempre, renunciando a las prestaciones concedidas.
21. Ser atendida en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana.

12ª. Obligaciones de las personas beneficiarias del recurso

Son obligaciones de las personas beneficiarias del recurso, las siguientes:

1. Firmar un compromiso personal expreso y por escrito de acatamiento de las normas de organización y funcionamiento así como el acuerdo de admisión, con la asunción voluntaria de las consecuencias asociadas a los incumplimientos.
2. Participar activamente en su proceso de intervención y en el cumplimiento del Plan de Atención Individual/PPIS/PSIEF., así como de los encuentros de revisión de su intervención a los efectos de reorientar y, cuando proceda, reformular sus objetivos.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 15 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

3. Acudir a las citas y entrevistas externas con el resto de profesionales que participen en su proceso de intervención, y realizar las acciones que se indiquen.
4. Aceptar el cambio de alojamiento y /o habitación
5. Utilizar adecuadamente las instalaciones y servicios del Centro salvaguardando las normas de seguridad, convivencia y respeto mutuo tanto dentro del Centro, como en cualquier otro lugar externo donde se desarrollen sus actividades, evitando realizar acciones que causen molestias a otros usuarios y respetando los turnos de acceso a servicios y el horario de descanso nocturno.
6. Destinar las prestaciones al fin para el que fueron concebidas.
7. Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, sociales y económicas, así como a comunicar a los/las profesionales cualquier variación.
8. Conocer las normas de convivencias del centro, así como los procedimientos, prestaciones y servicios ofrecidos.
9. No emplear en las citas o actividades medios o soportes de grabación de imagen y/o voz.
10. Adoptar un comportamiento adecuado, evitando conductas que atenten contra la integridad física o moral de otras personas usuarias o profesionales, siendo sancionables las agresiones físicas y verbales, debiendo abstenerse de proferir comentarios discriminatorios, por razón de sexo, orientación sexual, procedencia, religión, nacionalidad, situación administrativa, etc.
11. Cumplir las indicaciones del profesional de referencia.
12. Respetar los horarios establecidos de los servicios del centro. Fuera de esos horarios puede no prestarse el servicio.
13. Comunicar cualquier estancia fuera del Centro que incluya una noche o más, máximo una semana, salvo que motivos médicos lo justifiquen. Las personas usuarias del servicio de alojamiento deberán estar en el Centro antes de la hora de cierre, salvo que cuenten con autorización previa o justifiquen su ausencia por motivos sanitarios graves o de fuerza mayor.
14. La ausencia injustificada al servicio de alojamiento supondrá la pérdida del derecho al mismo durante la noche siguiente para todas las personas alojadas. deberán estar en el centro a la hora establecida para los servicios de comida y cena.
15. Comunicar la ausencia en los servicios de manutención. Se considerará retraso el acudir dentro de los 30 minutos posteriores al horario de acceso al servicio, una demora superior será considerada directamente ausencia del servicio.
16. En caso de **retraso** en la comida o la cena se perderá en el momento ese servicio pudiendo acceder al día siguiente.
17. La **ausencia injustificada** a los servicios de comida o cena tendrá como consecuencia que si ocurre en día laborable supondrá no poder acceder al día siguiente a ese mismo servicio. Si ocurre en sábado, domingo o festivo

**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE****CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL**

supondrá la pérdida del servicio y no podrán acceder al mismo durante los dos días siguientes a la ausencia (salvo en el caso de las personas que utilizan el servicio de comedor sin alojamiento en los que la ausencia siempre conllevará un día de pérdida independientemente de que sea fin de semana o festivo.)

18. En el supuesto que una persona acuda al centro en el momento del alojamiento, comida o cena pero que su estado no permita garantizar la convivencia y el uso de las instalaciones, no podrá hacer uso de ese servicio en ese día.
19. Mantener unas condiciones adecuadas de higiene personal.
20. Cumplir con las tareas de limpieza del espacio privado (habitación, baño, cocina de los apartamentos...), al igual que participar activamente en el mantenimiento de la limpieza. También se deben mantener limpias las zonas comunes del Centro.
21. Abstenerse de poseer, introducir, traficar o consumir alcohol, drogas, y tabaco, al igual que la participación indirecta y pasiva en un consumo de sustancias dentro del Centro. Solo se podrá consumir tabaco en zonas habilitadas.
22. Prescindir de guardar en los espacios alimentos perecederos y/o bebidas alcohólicas, medicamentos no prescritos por personal sanitario y no sean para consumo inmediato, así como sustancias tóxicas o inflamables.
23. Los usuarios no podrán cocinar o calentar alimentos, utilizar velas, infernillos, estufas, planchas o cualquier aparato eléctrico que encierre riesgo de incendio.
24. Abstenerse de lavar o colgar prendas a secar en las habitaciones o ventanas.
25. Prescindir de instalar mecanismos de cierre de puertas y/o ventanas, así como colocar muebles u objetos de modo que obstaculicen la entrada o la salida.
26. Facilitar la supervisión de sus pertenencias a los/las profesionales cuando así lo soliciten en todas las instalaciones del Centro, así como la revisión de armarios y habitaciones, que se realizará con la presencia del usuario y de un testigo.
27. En el caso de personas con mascota, aunque se les suministre la comida por parte del centro, se responsabilizarán de que se encuentren alimentadas y del cuidado, vigilancia y acatamiento de normas, debiendo cumplir la normativa estatal y autonómica relativa a las mismas, así como la Ordenanza Municipal sobre Tenencia, Bienestar y Protección de los Animales, en especial las normas sanitarias, microchips y censos, debiendo ser animales sociables, no peligrosos y que no sean portadores de enfermedades.
28. En el caso de unidades familiares, los progenitores se responsabilizarán en todo momento de los cuidados y supervisión de sus hijos menores de edad.
29. Abstenerse de acceder a las zonas restringidas habilitadas sólo para profesionales del centro.
30. Hacer uso de una vestimenta mínima en los espacios comunes, vistiendo como prendas mínimas zapatos, faldas/pantalones camisas/camisetas etc.
31. Respetar el espacio privado de las habitaciones del resto de personas alojadas, así como sus artículos personales.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 17 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

32. Aceptar las medidas higiénico-sanitarias que se propongan, en especial las indicaciones formuladas por el Ministerio de Sanidad, Servicio Sociales e Igualdad, en relación con las infecciones de transmisión sexual (ITS) y las relacionadas con enfermedades epidemiológicas establecidas en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, Orden de 4 de marzo de 1997, de la Conselleria de Sanidad al objeto de la vigilancia de la salud pública o cualquier otra norma que se establezca al efecto.
33. Colaborar con las medidas de seguridad alimentaria siguiendo las pautas establecidas por la dirección del centro al respecto evitando sacar comida del comedor y haciendo un buen uso de la misma. Solo puede haber comida en las cocinas de los apartamentos.
34. Abstenerse de acceder al centro con objetos punzantes, peligrosos o armas. Se guardarán en consigna, cúteres, tijeras, cuchillos y navajas.
35. Abandonar el centro cuando finalice el periodo de estancia reconocido por el Servicio de Bienestar Social. Este periodo será conocido por la persona usuaria. No se ostentará ningún título ni derecho alguno sobre el alojamiento, más allá de la ocupación temporal de la plaza para paliar una situación de exclusión o de urgencia.
36. Retirar todas sus pertenencias personales, a la finalización del reconocimiento del servicio. Aquellas pertenencias no recogidas podrán ser guardadas como máximo un mes, transcurrido el mismo:
 - i-Cuando se trate de enseres personales y ropa, se entenderán abandonados y, en consecuencia, se remitirán al reciclado.
 - ii-Si se tratara de documentación personal, se procederá a su destrucción, siguiendo el protocolo de protección de datos.

VI.-FINALIZACIÓN DEL RECONOCIMIENTO, INCUMPLIMIENTOS Y FALTAS

13ª. Finalización del reconocimiento del recurso-Pérdida de plaza.

Son causas determinantes de la finalización del recurso y por tanto, la extinción del derecho al mismo, las siguientes:

- La pérdida de alguno de los requisitos exigidos para el reconocimiento o concurrencia sobrevenida de alguno de los criterios de exclusión para el acceso apuntados.
- La ausencia del Centro durante al menos 24 horas continuadas, sin comunicación previa ni justificación alguna.
- Incumplimientos graves y muy graves cuando así se determine por la comisión.
- Cuando, las circunstancias de la familia/persona, dentro de Plan establecido, permiten el acceso a una alternativa habitacional.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

- Por iniciativa propia de la familia/persona, que deberá ser comunicada al equipo profesional del centro con anticipación.
- Por haber transcurrido el periodo reconocido y por tanto extinguido el derecho al recurso.
- Por fallecimiento del usuario.

En los casos necesarios, se actuará conforme se establece en estas normas en relación con las medidas a adoptar en casos de incumplimientos y/o negativa al abandono del recurso.

14ª. El incumplimiento de los deberes a que se ha hecho mención podrá dar lugar, previa audiencia de la persona interesada, a la pérdida temporal o definitiva de la condición de persona alojada.

14.1-Incumplimientos leves:

1. No portar las prendas mínimas básicas en el vestir.
2. No cumplir los horarios establecidos en todas aquellas actividades y servicios programados por el Centro y no recogidos en el punto 11 de esta normativa.
3. Almacenar alimentos perecederos e introducir medicamentos no prescritos y que no sean para consumo inmediato en el Centro.
4. No participar en las tareas de convivencia y cuidado del espacio común (No dejar en debido orden la habitación al abandonarla por las mañanas, no realizar limpieza de la taquilla asignada, etc.).
5. No mantener condiciones mínimas de cuidado e higiene personal.
6. Utilizar medios o soportes de grabación de imagen y/o voz en las citas o actividades, salvo tenga publicidad en cuyo caso se considerará grave o muy grave según las circunstancias.
7. Cualquier otro incumplimiento leve de las presentes normas.

14.2- Incumplimientos graves

1. La comisión de tres incumplimientos leves en el plazo de un mes.
2. No destinar las prestaciones al fin para el que fueron concebidas y no facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, sociales y económicas o no comunicar a los/las profesionales cualquier variación.
3. Proferir insultos o amenazas leves hacia otros usuarios y/o profesionales, así como comentarios discriminatorios por razón de sexo, orientación sexual, procedencia, religión, nacionalidad, situación administrativa, etc
4. Acceder al Centro con armas u objetos punzantes.
5. Causar daños y/o no hacer un debido uso de las instalaciones, mobiliario o material de los distintos recursos con los que cuenta el Centro.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 19 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

6. Consumir y guardar alcohol y/o otras sustancias psicotrópicas en el interior de las instalaciones, así como también guardar sustancias tóxicas, inflamables o peligrosas.
7. Alteración de la conducta por causas asignables al consumo de alcohol o de otras sustancias tóxicas, tanto si el consumo se produce en las instalaciones del Centro como en el exterior.
8. Fumar, cocinar, calentar alimentos, utilizar velas, infernillos, estufas, planchas o cualquier aparato eléctrico que encierre riesgo de incendio en las habitaciones.
9. Ausencia sin justificar a los servicios previamente acordados y a las citas con los/las profesionales que participan en su proceso de intervención.
10. Realizar comunicaciones verbales o no verbales de carácter sexual no deseadas: gestos obscenos, exhibición de materiales degradantes o pornográficos, miradas incomodantes así como insinuaciones, invitaciones, calificativos, bromas, alardes, demandas, propuestas, rumores, relatos, preguntas, explicaciones u otras referencias sexuales ofensivas o inadecuadas.
11. No respetar el turno o cola para acceder al servicio o recurso, así como alterar el orden establecido en perjuicio de otros usuarios.

14.3- Incumplimientos muy graves

Se considerarán incumplimientos muy graves los siguientes:

1. La comisión de dos incumplimientos graves en dos meses.
2. Negativa a identificarse ante trabajadores del centro y a someterse a las normas de seguridad e inspección y revisión establecidas, así como no facilitar datos a las fuerzas de seguridad, de conformidad con la normativa establecida al efecto.
3. Ausencia del centro por más de 24 horas sin comunicación previa ni justificación.
4. Permanecer en el centro sin la condición de usuario o tras la pérdida de dicha condición por la existencia de incumplimientos de los deberes recogidos en las presentes normas.
5. Desatender de forma reiterada las instrucciones de abandonar el centro requiriéndose aviso a la policía para efectuar el desalojo.
6. La negativa a aceptar y firmar el PAI/PPIS/PISEF así como no participar en el mismo.
7. La negativa a aceptar el cambio de alojamiento y/o habitación.
8. Incumplimiento de medidas higiénico-sanitarias que se propongan en relación con infecciones o epidemia o tratamientos sociales y/o sanitarios pautados y necesarios para garantizar el bienestar, seguridad y convivencia en el recurso.
9. El incumplimiento de deberes, falta de supervisión o desatención en el cuidado, vigilancia, alimentación o incumplimiento de normativas vigentes o interna del

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 20 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

- centro, por parte de los progenitores o responsables de niños/niñas/adolescentes.
10. Desatención en el cuidado, vigilancia, alimentación y cumplimiento de la normativa legal -estatal, autonómica o local, en especial la sanitaria, microchips y censos- o interna y/o falta de supervisión de las mascotas
 11. Introducir o traficar con sustancias tóxicas.
 12. Promover altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.
 13. Agredir, intentar agredir, coaccionar o amenazar gravemente al personal del centro, usuarios o personas allegadas de las anteriores.
 14. Aproximación invasiva o contacto físico no deseado de naturaleza sexual: abrazos, besos, pellizcos, tocamientos, acorralamiento, invasión del espacio íntimo, etc., así como el chantaje sexual, relativo a la obtención de favores sexuales bajo presión o amenaza.
 15. Daños graves, robo, hurto, sustracción de pertenencias tanto del centro, como a profesionales u otros usuarios.
 16. El encubrimiento de cualquier forma de agresión o abuso y de conductas delictivas.

15ª. Medidas y procedimientos aplicables a los incumplimientos.

El objetivo de las presentes normas es promover un espacio físico de acogida, progreso, mejora personal y pacífica convivencia para las personas que lo precisen, por lo que el acceso al recurso requiere, por parte de la persona usuaria, la voluntad clara y aceptación expresa de cumplimiento de las presentes normas, por ello, su incumplimiento y el comportamiento inadecuado, tiene efectos negativos en el normal desarrollo de las actividades diarias y de convivencia entre los usuarios, por lo que, sin ser un sistema punitivo, podrá tener consecuencias que lleguen, por la gravedad, incluso, a la suspensión o extinción de la condición de usuario y la consiguiente obligación de abandonar el Centro temporal o definitivamente.

Además de lo anterior, se debe tener en cuenta que la adopción de las medidas indicadas requiere inmediatez, en muchos casos, pues de otra forma resultaría inviable el adecuado funcionamiento, la seguridad y convivencia pacífica en el Centro, siempre teniendo en cuenta que han de ser evitadas situaciones de indefensión para las personas usuarias.

15.1- Medidas

Las medidas a adoptar frente a los incumplimientos de las normas de convivencia y organización, podrán consistir en las siguientes:



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

1.-En el supuesto de **incumplimientos leves**, procederá la amonestación verbal y/o escrita.

2.-En el supuesto de **incumplimientos graves**:

-Salida obligatoria del Centro por tiempo mínimo de 24 horas hasta un máximo de 30 días.

3.-En el supuesto de **incumplimientos muy graves**, podrán conllevar:

-Salida obligatoria de 1 mes hasta seis meses

-Posterior valoración por la Comisión para decidir o no su readmisión y en caso de ser negativa la readmisión, pérdida de la condición de usuario definitivamente.

En los supuestos de incumplimientos graves y muy graves, cabrá la medida provisional referente a la salida obligatoria inmediata.

15.2.- Procedimientos

En la decisión de la medida a adoptar se tendrá en cuenta el grado de intencionalidad, descuido o negligencia que revele la conducta, el daño al interés público, la reiteración o reincidencia, así como el grado de participación. Son las siguientes:

1.- En el supuesto de **incumplimientos leves**.

La amonestación se realizará por escrito, si bien, se podrá efectuar verbalmente por parte de la persona del equipo profesional que presencie los hechos y comunicada posteriormente por escrito. Las amonestaciones se podrán llevar a cabo por el profesional que esté presente, o el/la trabajadora/a social de Atención Primaria referente del proceso de intervención o la persona directora del centro y/o la Jefatura del Servicio de Bienestar Social o jefatura del departamento de acogida y urgencias sociales, debiendo contener el aviso de que tres faltas leves pueden suponer la comisión de una falta grave.

2.- En el supuesto de **incumplimientos graves y muy graves**

Para la valoración de la conducta y adopción de medida se reunirá una comisión que estará formada por las siguientes figuras del equipo profesional: quien



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

presencia los hechos, quien acompaña como profesional de referencia, la persona directora del centro así como, potestativamente, otras figuras profesionales que sean relevantes para la valoración de los hechos y se considere conveniente su asistencia.

-En los incumplimientos relacionados con normas higiénico/sanitarias, de seguridad, identificación, permanencia en el centro sin la condición de usuario y negativa a aceptar cambio de alojamiento, previo informe del profesional que presencie los hechos y/o de la dirección del centro, se acordará por esta **la obligación de salida inmediata**.

-En los supuestos de agresiones, amenazas muy graves o acoso sexual, promoción de altercados o peleas, introducción o tráfico con sustancias tóxicas, daños graves y las que así se valoren por su gravedad, sin perjuicio de las diligencias penales a las que diera lugar, la referida Comisión se reunirá de forma urgente para valorar **la salida provisional inmediata** o, en caso de imposibilidad de reunión, si existiese informe del/de la profesional que presencie los hechos y/o de la dirección del centro, también podrá adoptar esta la referida **salida provisional inmediata**.

3.- Actuaciones comunes.

- Informe: Ante los incumplimientos de normas y, en todo caso, ante los graves o muy grave, habrá un informe inicial que documente el hecho, fecha, hora y lugar y describa las circunstancias en las que ha ocurrido y personas implicadas.

-Acuerdos:

La Comisión se reunirá para tratar asuntos relacionados con incumplimientos graves o muy graves, pudiéndose efectuar telemáticamente con la intervención de todos los componentes. Los miembros tienen derecho de asistencia, deliberación y voto, adoptándose los acuerdos por mayoría, sin perjuicio de que se puede hacer constar en el acta el criterio que difiriera del de la mayoría.

Siempre que sea posible, para adoptar acuerdos deben contar con el testimonio de las personas implicadas, perjudicadas y/o testigos que se documentará y firmará por los mismos.

El presunto infractor debe ser informado del incumplimiento observado y escuchado a efectos de que alegue lo que estime por conveniente, debiendo ser advertido previamente de que la audiencia lo es a efectos de determinar la medida correspondiente y de que, en su caso, los hechos podrían dar lugar a un procedimiento penal si la gravedad de los mismos lo justificase.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 23 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

-Acta: De la sesión o sesiones de la comisión referentes al incumplimiento en cuestión, se levantará el acta correspondiente, en la que se indicará el nombre de la persona, descripción de los hechos y fecha de los mismos, la valoración, el incumplimiento observado y posibles consecuencias, así como las manifestaciones y alegaciones realizadas por la persona interesada, implicados y testigos.

-Notificación: El acta en la que se recoja las medidas acordadas o el escrito de amonestación, será notificado a la persona afectada, quien firmará el recibí correspondiente o si ello no fuera posible, o se negara a firmar, se hará constar la firma de un testigo del intento.

En el caso de falta grave, la notificación deberá contener el aviso de que la comisión de dos faltas graves pueden suponer la estimación de falta muy grave.

-Registro: Todos los incumplimientos serán registrados internamente para su constancia en el expediente particular del interesados a efectos de su constancia, valoración se situación, acuerdos y actuaciones a realizar con respecto al mismo.

-Pérdida de la condición de usuario definitivamente. Si existiese solicitud de ingreso una vez cumplida de medida acordada por incumplimiento muy grave, atendidas las circunstancias, la comisión podrá valorar la no readmisión y pérdida definitiva de la condición de usuario.

-Alegaciones. Los acuerdos de la comisión serán inmediatamente ejecutivos, sin perjuicio de que los interesados se puedan dirigir a la Concejalía de Bienestar Social al efecto de aportar documentos, pruebas o realizar cuantas alegaciones o recursos a su derecho conviniere.

16ª. Negativa al abandono voluntario del alojamiento por parte de la persona beneficiaria.

En el supuesto de negativa de la persona beneficiaria al abandono del Centro, con incumplimiento del compromiso, acuerdo de la comisión o resolución que determine la duración del recurso o su finalización, se podrá proceder a su ejecución forzosa para lo que se podrá solicitar, incluso, intervención policial.

No obstante lo anterior, la Concejalía podrá adoptar resolución en la que se contenga el tiempo máximo de estancia o declarando la extinción del derecho, que también podrá dar lugar a la ejecución forzosa previo apercibimiento de abandono inmediato del espacio ocupado.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 24 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

17ª. Procedimiento de incumplimientos y medidas aplicables a las personas usuarias de los servicios externos .

Dado el **alto volumen de atención diaria** de personas en los servicios externos del CAUS, se establece un procedimiento específico y simplificado para gestionar incumplimientos de obligaciones y de normas de convivencia por dichas personas.

17.1.- Medidas en incumplimientos leves:

- Aviso verbal y recordatorio de normas.
- Información y coordinación específica con policía local.
- Se registrará internamente el incumplimiento.

17.2.- Medidas en incumplimientos graves

- Suspensión temporal del servicio de 1 a 14 días, dependiendo de la gravedad y reincidencia.
- Coordinación con Policía Local notificando los datos sobre persona y situación.

17. 3.- Medidas en incumplimientos muy graves

- Suspensión temporal del acceso a los servicios externos entre 15 y 90 días.
- En casos extremos o reincidentes, la dirección del centro, de manera coordinada con Concejalía, podrán valorar y tomar medidas de exclusión definitiva del acceso a los servicios externos.

17.4.-Procedimiento de aplicación:

- Los interesados deben ser escuchados, debiendo recogerse sus manifestaciones por escrito.
- Registro del incumplimiento por el equipo profesional.
- Adopción de acuerdo por la dirección del Centro, en su caso.
- Aviso verbal y/o comunicación escrita, en incumplimientos graves y muy graves, con las medidas adoptadas.
- Firma de la comunicación escrita o, en caso de negativa, firma de un testigo.
- Aplicación de la medida de suspensión temporal o definitiva.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

-Coordinación con la administración y policía municipal.

Los acuerdos serán inmediatamente ejecutivos, sin perjuicio de que los interesados puedan dirigirse a la Concejalía de Bienestar Social al efecto de realizar cuantas alegaciones o recursos consideren oportunos.

VII. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN.

18ª. Mecanismos para promover y facilitar la participación de personas usuarias

18.1.- Asambleas: Se establece un sistema mensual de participación asamblearia, buscando la participación del total de las personas usuarias del centro. Los objetivos de las asambleas están dirigidos a:

- Incrementar el empoderamiento de las personas usuarias como beneficiarias del servicio.
- Valorar la calidad de los diferentes servicios prestados en el centro.
- Establecer prioridades de actuación por áreas de interés de las personas usuarias.
- Incorporar nuevos procesos viables y sostenibles asociados a demandas de las personas usuarias.

Se realizarán asambleas por planta y en cada apartamento.

18.2.- Representación: Se establece un sistema de representantes de las personas usuarias mediante elección y rotación periódica (cada tres meses, en función de la estancia de la persona) que permitirá:

- Canalización y negociación de los procesos normativos de convivencia.
- Solicitud de procesos de mejora en la convivencia.
- Análisis de la calidad asistencial.
- Intermediación con la administración, junto con la Dirección.
- Cualquier otra cuestión que se considere relevante.

18.3.-Sistema de consenso de Plan de Atención Individualizado/PPIS (Plan Personalizado de Intervención Social)/PISEF (PLAN DE INTERVENCIÓN SOCIAL, EDUCATIVO, FAMILIAR): Con todas las personas usuarias se establecerán estrategias para facilitar la comprensión de elementos claves de la evaluación y diagnóstico multiprofesional y para la definición de objetivos y acciones para la mejora de su calidad de vida.

18.4.-Buzón de sugerencias y comentarios.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA 18-NORMAS APROBADAS POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 10-06-2025.
Código Seguro de Verificación: 03e6d321-6c70-4f46-b196-1c3781a72136 Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2025_22494311 Fecha de impresión: 11/06/2025 08:12:01 Página 26 de 26	FIRMAS 1.- MARIA DEL CARMEN DE ESPAÑA MENARGUEZ (Concejala), 10/06/2025 18:25	



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

19ª. Quejas y reclamaciones.

Se definirá como queja o reclamación a toda disconformidad manifestada por la persona usuaria, bien por incumplimiento total o parcial de lo acordado en el programa de intervención, bien porque no se cumplen sus expectativas acerca del servicio o acerca de cualquier otra cuestión relacionada con el centro o con Grupo 5. El objetivo de establecer un sistema de quejas y reclamaciones es doble: por un lado, dar cumplida respuesta a estas y, por otro, disponer de datos para su posterior análisis, para identificar y establecer acciones de mejora orientadas a aumentar la satisfacción y mejorar los procesos de atención.

Para la gestión de quejas y reclamaciones se pondrán a disposición los siguientes soportes:

- Hoja de reclamaciones
- Entrevistas con dirección y con cualquier profesional del centro con quién esté relacionada la queja o reclamación
- Buzón de sugerencias

VIII. FACULTAD E INTERPRETACIÓN DE LAS PRESENTES NORMAS.

20ª. Facultad de interpretación de las presentes Normas

Corresponde a la Concejalía de Bienestar Social, como órgano que las ha promovido y al que corresponde el seguimiento.

Las presentes normas entrarán en vigor a partir de su aprobación por la Junta de Gobierno Local y mantendrán su vigencia, durante el plazo de duración de la prestación del Servicio.