



# **ORDENANZA REGULADORA DEL PROGRAMA MUNICIPAL DE ALTA EXCLUSIÓN DE LA CIUDAD DE PAMPLONA**



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La Unión Europea define la exclusión como *“la imposibilidad de gozar de los derechos sociales sin ayuda, en la imagen desvalorizada de sí mismo y de la capacidad personal de hacer frente a las obligaciones propias, en el riesgo de verse relegado de forma duradera al status de persona asistida y en la estigmatización que todo ello conlleva para las personas”*. Este es un concepto mucho más amplio que el de “pobreza” que se centra, casi exclusivamente, en la privación económica. Porque la exclusión es una falta de participación en lo económico, pero también en lo político, lo cultural, lo social... Se trata de una acumulación de problemas y, desde esta perspectiva, debemos partir de un proceso dinámico y multidimensional.

En la actualidad, existe un colectivo de personas que, en nuestra ciudad, se encuentran bordeando los márgenes de la denominada Alta Exclusión. Y el Ayuntamiento de Pamplona, como administración municipal está obligado a atender a quienes se encuentran en esta situación, arbitrando políticas municipales orientadas a esta finalidad.

El Ayuntamiento de Pamplona lleva desarrollando desde hace más de una década, diferentes servicios, programas y prestaciones dirigidas al colectivo de personas que se encuentran en el entorno de la Alta Exclusión, fundamentalmente en torno a una serie de necesidades básicas centradas en el alojamiento, la alimentación y otros apoyos básicos como un mayor acompañamiento social, sociolaboral o similar, inicio de nuevos recursos de ocio, ocupacionales, escucha activa, etc. Es una realidad que, de la misma manera en que ha cambiado el perfil de las personas que transitan por la Alta Exclusión, también ha cambiado, durante los últimos meses y de manera sustancial, la estructura de los recursos relacionados con este sector:



- Unificación del albergue para personas itinerantes, del servicio “A Cubierto” y del programa de Atención en Calle, en un solo recurso.
- Creación del servicio de Comedor Municipal
- Racionalización de las derivaciones a pensiones.
- Elaboración de un Protocolo de Frío para la atención a las personas sin hogar.
- Otras cuestiones relacionadas.

El Ayuntamiento de Pamplona se ha comprometido a la elaboración de un Programa de Alta Exclusión para Pamplona y, como consecuencia de ello, se precisa de una Ordenanza General con la que se pretende regular todos los recursos existentes que vayan dirigidos a este sector de población de cara a racionalizar la utilización de estos recursos y, por otra parte, dar respuesta a algunas de las necesidades que plantean los colectivos más vulnerables de nuestra ciudad.

Las personas que se encuentran en el entorno de la Alta Exclusión se pueden clasificar de muy diversas maneras, pero resulta útil, para la ordenación de los recursos, clasificarlos en función de su empadronamiento. Según éste, podemos subdividir al colectivo en dos sectores:

- Personas empadronadas en Pamplona en situación de “Sin Hogar” o similar.
- Personas sin hogar en situación de itinerancia que se encuentran en nuestra ciudad de manera transitoria.

Esta diferenciación suele ser válida ya que a pesar de las similitudes perceptibles a primera vista, los recursos y las formas de actuación son claramente diferenciadas. Esta diferenciación suele venir marcada por el hecho evidente de que a las personas que residen de manera permanente en nuestra ciudad, se les puede hacer un acompañamiento más intensivo, ya que la permanencia en un mismo lugar



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI



permite contar con más tiempo y un mayor conocimiento de la situación. Además, estas personas, habitualmente, perciben algún tipo de prestación económica (Renta Básica, PNC o similar), mientras que las personas que se encuentran en situación de itinerancia, en su mayoría, no perciben ningún tipo de ingresos.

Junto a esto, sabemos que, dentro del colectivo de Personas Sin Hogar (en adelante PSH) existen realidades muy diferentes en torno a la situación de falta o precarización en la vivienda; pero también de otro tipo de carencias mínimas vitales (alimentación, ausencia de apoyaturas familiares y sociales, problemas de salud/salud mental, etc.) Estamos hablando de un grupo muy heterogéneo de personas que presentan importantes lagunas en la resolución de necesidades básicas. Algunos viven en la calle, otros en pensiones o son usuarios del Centro de Atención a PSH. Muchos están alejados de los servicios sociales y de los recursos sanitarios y requieren de un acompañamiento intensivo para incorporarse a las redes existentes. En la inmensa mayoría de los casos se trata de varones que comparten un profundo sentimiento de soledad; personas en muchos casos con enfermedades mentales o víctimas de las que podríamos denominar las nuevas pobrezas (rupturas y desestructuración familiar, exclusión de la formación, drogodependencias, etc.).

Ante la urgente necesidad de dar respuesta desde la Administración a este tipo de necesidades sociales, **el Ayuntamiento de Pamplona pretende reordenar los recursos articulados hasta el momento, de cara a optimizar su utilización y ofrecer una mejor calidad de vida a los que menos tienen, así como plantear nuevos caminos de mejora para el trabajo con este colectivo.**



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

## CAPITULO I: EL PROGRAMA DE ALTA EXCLUSIÓN Y OBJETIVOS.

### Artículo 1º: El programa de Alta Exclusión.

1.- La Alta Exclusión es una acumulación de barreras y límites que dejan fuera de la participación de la vida social a quienes la padecen. Estos límites y barreras son de tipo muy diverso y no se reducen a la carencia extrema de ingresos y de recursos económicos, sino que aluden también a la dificultad tanto para acceder a los recursos básicos (alimentos, vivienda, sanidad, etc.) como a la forma de llegar a ellos (empleo, estabilización de ingresos, estabilización personal).

2.- En este sentido, una persona puede encontrarse en el entorno de la Alta Exclusión cuando confluyen varios de los siguientes indicadores básicos:

- Pobreza económica extrema (ingresos inferiores al 25% de la renta familiar disponible neta por unidad de equivalencia).
- Fuertes dificultades para el acceso al empleo: paro, empleo de exclusión, trabajo marginal...
- Escaso acceso a la educación: personas con nivel de estudios escasos, personas con analfabetismo...
- Falta de acceso a una vivienda digna: sin vivienda, con viviendas inadecuadas, situaciones de pobreza extrema con gastos de vivienda superiores al 30% de los ingresos o carentes de equipamientos básicos, etc.
- Fuertes dificultades en el mundo de las relaciones familiares y sociales: conflictos familiares graves, presencia de conductas rechazadas o estigmatizadas (prostitución, adicciones...) y/o problemas de justicia penal e internamiento en centros de intervención social.
- Problemas de salud: enfermedad mental, adicciones, enfermedades crónicas y/o incapacitantes, patología dual.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

### **Artículo 2º: Objetivos generales del Programa.**

- Cubrir las necesidades básicas: alojamiento, alimentación y ayudas económicas de emergencia de aquellas personas que se encuentran en el entorno de la Alta Exclusión.
- Iniciar procesos de mejora personal (sanitaria, social, relacional, laboral, etc), asegurando el bienestar y la satisfacción de las necesidades básicas de las personas que forman parte de éste colectivo.
- Generalizar una metodología de trabajo entre todas las/os profesionales del Área de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Pamplona.
- Imbricar el nuevo Centro de Atención a personas sin hogar en un plan global de actuación con éste colectivo.
- Regular el Servicio de Comedor Municipal como un recurso que pretende cubrir las necesidades básicas de alimentación de aquellas personas y/o unidades familiares que de una u otra manera se han visto afectados por su situación socioeconómica.
- Desarrollar un mayor conocimiento sobre la situación y alternativas de éste colectivo.
- Trabajar coordinadamente con otras instancias e instituciones el abordaje conjunto de propuestas y soluciones (Policía Municipal, Bienestar Social, Osasunbidea, Justicia, etc.).
- Establecer la puesta en funcionamiento de un Protocolo contra el Frío para las personas sin hogar que residen en nuestra ciudad.

### **Artículo 3º: Recursos del Programa de Alta Exclusión:**

Dentro del Programa Alta Exclusión se establecen diferentes recursos que se regulan a través de la presente Ordenanza:



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

- a) Centro de Atención para Personas Sin Hogar. El Centro cuenta con los siguientes Programas:
- a. El Programa de Atención a personas sin hogar en itinerancia.
  - b. El Programa de Atención a personas sin hogar empadronadas en Pamplona
  - c. El Programa de Acompañamiento y Atención en Calle.
- b) Comedor Municipal.
- c) Programa de alojamientos en establecimientos hosteleros (pensiones, etc.).

**Artículo 4º: Personas destinatarias del Programa de Alta Exclusión del Ayuntamiento de Pamplona**

1.- Las personas destinatarias del programa de Alta Exclusión del Ayuntamiento de Pamplona son ciudadanos/as que se encuentran con una acumulación de barreras y límites que les dejan fuera de la participación de la vida social mayoritaria y en los que confluyen varios de los indicadores básicos señalados en el artículo 1º.

Más allá de los requisitos específicos que cada servicio contempla para ser beneficiario del mismo, las personas hacia las que está dirigido el Programa se clasifican dentro de los siguientes segmentos:

- Personas con un déficit de salud y/o con importantes discapacidades que les dificultan en el desarrollo de sus actividades de la vida diaria.
- Adicciones con consumos activos.
- Transeuntismo cronificado.
- Personas sin hogar,



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

- Población que no puede implicarse en un proceso vital de cambio en el momento actual, dada la situación de crisis o desestructuración que atraviesa, los sentimientos de desbordamiento que le invaden, etc.
- Otros grupos en los que la pobreza económica extrema va acompañada de graves dificultades para acceder al empleo, la vivienda, etc.

2.- Dentro de la clasificación anterior, nos encontramos con dos situaciones administrativas que marcan las formas de actuación a emprenderse por el Ayuntamiento de Pamplona:

- a) Personas que residen de manera permanente en Pamplona.
- b) Personas en situación de sin hogar que pasan de manera temporal por la ciudad; son los itinerantes.

## **CAPITULO II: CENTRO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS SIN HOGAR**

### **Artículo 5º: Objeto**

La presente Ordenanza tiene por objeto regular los recursos de Alta Exclusión existentes en el Ayuntamiento de Pamplona; entre ellos, el Centro de Atención para personas sin hogar de Pamplona. Este recurso está destinado al acogimiento temporal de aquellas personas que, hallándose en la ciudad, de manera temporal o permanente, no disponen de alojamiento ni tampoco de medios económicos y/o herramientas personales para lograrlo.

Este servicio atiende las situaciones individuales, de marginación o exclusión social, acompañadas generalmente por la pérdida de domicilio, que se detectan, tanto entre los residentes en Pamplona como entre los itinerantes, aquellas personas sin hogar que llegan hasta nuestra ciudad de paso. A través de éste recurso se establece



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI



un primer sistema de intervención y acogimiento encaminado a la mejora de su situación.

#### **Artículo 6º: Carácter municipal del Centro.**

El servicio “Centro de Atención para PSH”, tiene un carácter estrictamente municipal en cuanto a su organización, funcionamiento y dotación económica. En este sentido, carece de personalidad jurídica propia, quedando sujeto su régimen administrativo a las reglas y prácticas generales usuales en la organización y prestación de servicios del Excelentísimo Ayuntamiento de Pamplona y a aquellas específicas que para el servicio puedan aprobarse.

#### **Artículo 7º: Servicios prestados en el Centro para personas sin hogar.**

El Centro de Atención a personas sin hogar comprende

- El Programa de Atención a personas sin hogar en itinerancia
- El Programa de Atención a personas sin hogar empadronadas en Pamplona
- El Programa de Acompañamiento y Atención en Calle.

Asimismo, se pretende que el Centro de Atención a personas sin hogar no sólo sea un recurso de alojamiento sino que ofrezca también actividades Educativas/formativas y ocupacionales.

#### **Artículo 8º: Programa de Atención a PSH en Itinerancia.**

Es un recurso de corta estancia (máximo 3 días al año) de carácter asistencial y gratuito, dirigido a personas entre 18 y 65 años que, sin estar empadronadas ni tener establecida su residencia en Pamplona, se encuentran en situación de exclusión social y en itinerancia y carecen de recursos económicos para afrontar su situación.



Excepcionalmente y siempre que haya plazas disponibles, se podrá utilizar este espacio para atender determinadas emergencias sociales de personas en situación de sin hogar empadronadas en Pamplona.

### **El programa consta de diversos servicios.**

- Alojamiento y Manutención: su finalidad es facilitar un lugar de alojamiento a aquellas personas que cumplan los requisitos planteados en el correspondiente Reglamento. Es igualmente cometido de este servicio cubrir las necesidades de alimentación de aquellas personas alojadas en el centro mediante la prestación de un servicio de desayuno, comida y cena a consumir en el comedor del mismo.
- Servicio de Higiene: pretende posibilitar las condiciones mínimas de higiene personal de los usuarios/as a través de duchas (su utilización puede ser exigida, como requisito indispensable para el uso del resto de recursos), artículos necesarios para la correcta higiene personal (jabón, cuchillas y espuma de afeitar, cepillo de dientes, etc.), ropero de urgencia (para cubrir necesidades inmediatas de ropa y calzado) y lavandería (para que los usuarios puedan lavar su ropa de manera gratuita).
- Actividad ocupacional (apoyo a las labores cotidianas del centro: lavandería, limpieza, servicio de mesas. Y otras que pudieran plantearse).
- Reparto de billetes de autobús.
- Servicio de Información, acogida y promoción: Su cometido es la valoración, la información y el asesoramiento, así como la orientación acerca de la situación social y personal durante el tiempo que estas personas permanecen en el centro.
- Actividades formativo/educativas.
- Actividades prelaborales



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

## **Artículo 9º: Programa de Atención a personas sin hogar empadronadas en Pamplona:**

Es un recurso de corta, media y larga estancia. Los usuarios permanecerán en el centro el tiempo estipulado en el Plan de Atención Individualizado (PAI) elaborado por el Responsable de la Unidad de Barrio. Está dirigido a personas de entre 18 y 65 años empadronadas en Pamplona. Personas que presentan una alta vulnerabilidad social y que se encuentran en situación de exclusión social y residencial, en proceso de intervención y promoción social desde su Unidad de Barrio. Se dirige también a personas cuya situación física no les permite una promoción social, precisan protección integral y no pueden ser atendidas por la red asistencial específica.

El número de plazas que oferte el servicio no será en ningún caso menor de 25.

### **Los servicios que se ofrecen son:**

- Alojamiento y manutención: su finalidad es facilitar un lugar de alojamiento a aquellas personas que cumplan los requisitos señalados en el artículo 11 de ésta Ordenanza. Es igualmente cometido de este servicio cubrir las necesidades de alimentación de aquellas personas alojadas en el centro mediante la prestación de un servicio de desayuno, comida y cena a consumir en el comedor del mismo.
- Servicio de higiene: al igual que en el programa anterior, se pretende posibilitar las condiciones mínimas de higiene personal de los usuarios/as a través de duchas (su utilización puede ser exigida, como requisito indispensable para el uso del resto de recursos), artículos necesarios para la correcta higiene personal (jabón, cuchillas y espuma de afeitado, cepillo de dientes, etc.), ropero de urgencia (para cubrir necesidades inmediatas de ropa y calzado) y lavandería (para que los usuarios puedan lavar su ropa de manera gratuita).



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

- Acogida, acompañamiento y orientación, primer diagnóstico, recogida de datos, atención, cuidados, derivaciones en función de las necesidades individuales, labor educativa, atenciones de urgencia, promoción de la buena convivencia entre las personas usuarias, máxima atención humana y respeto a los usuarios y preparación de salida del centro (a habitaciones, pisos, pisos tutelados, pensiones, etc.) de los usuarios/as que finalizan su tiempo de estancia en el centro.
- Actividad ocupacional (apoyo a las labores cotidianas del centro: lavandería, limpieza, servicio de mesas. Y otras que pudieran plantearse).
- Actividades formativo/educativas insertas en itinerarios de incorporación sociolaboral que les permita una salida del centro. Formaciones prelaborales, ocupacionales, etc.

Como norma general, la estancia en este servicio no excederá de los seis meses, aunque en situaciones excepcionales y debidamente fundamentadas se podrá prolongar esta estancia si los profesionales de referencia lo consideran imprescindible para el desarrollo de un itinerario adecuado.

Desde el segundo mes de estancia en el servicio, será obligatorio que los usuarios del mismo acepten que se les realice un control económico de cara a la salida del centro. El objetivo principal de este control económico es que, mientras permanecen en el servicio no se gasten el dinero que pudieran percibir sino que aprovechen la oportunidad para ahorrar de cara a sus futuras soluciones habitacionales. En casos excepcionales y fundamentados técnicamente, puede acordarse por los responsables del servicio, que este control económico se realice desde la entrada al centro si esto favorece el itinerario del usuario.

### **Artículo 10º: Acompañamiento y Atención en Calle.**



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

El programa denominado de Acompañamiento y Atención en Calle, es un recurso destinado a las personas sin hogar, en el sentido más amplio. Atiende prioritariamente a las personas que están en la calle, pudiendo también apoyar a las que residen en el Centro y también a otras personas que viven en un piso compartido, pensión, etc. pero presentan las características propias del perfil de personas sin hogar.

El programa está dirigido a personas entre 18 y 65 años, inmersos en proceso de exclusión social severa, con dificultades para acceder autónomamente a los circuitos sociales de atención. En cualquier caso, la limitación de edad es orientativa ya que en determinados momentos se puede tener que atender puntualmente a alguna persona mayor de 65 años o, incluso, si se detecta a un menor en calle se deberá intervenir para informar oportunamente.

Los objetivos del programa son:

- Ser referente de las personas que se encuentran en nuestra ciudad en situación de sin hogar.
- Observar y recoger las necesidades de éste colectivo.
- Mediar entre el colectivo personas sin hogar y los diferentes servicios sociales, facilitando el acceso a los diversos recursos comunitarios.
- Coordinación y contacto con los diversos recursos sociales.
- Detectar casos de personas que forman parte del colectivo de personas sin hogar.

### **Artículo 11º: Personas beneficiarias del Centro de Atención para personas sin hogar**

Tal y como ha quedado especificado en los artículos anteriores, los perfiles a los que va dirigido cada uno de los tres programas que compone el Centro de Atención para personas sin hogar es diferente. El Ayuntamiento de Pamplona delimita el ingreso



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

de los usuarios/as, especificando los criterios de admisión en función de los tipos de recursos contemplados dentro del servicio.

**Pueden ser beneficiarios del Centro para personas sin hogar en itinerancia:**

- Las personas con una edad comprendida entre 18 y 65 años, en situación de exclusión residencial grave y personas transeúntes no empadronadas en Pamplona.
- Personas en riesgo de exclusión social y especial vulnerabilidad social: situación de excarcelación, personas sin hogar en alta hospitalaria (en coordinación con la red asistencial socio-sanitaria).
- Personas derivadas de los servicios sociales municipales, policía municipal etc.
- Las personas usuarias deberán poder ser identificadas documentalmente, respetándose en todo momento la confidencialidad y derecho a la intimidad según la normativa de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Las personas usuarias deben tener capacidad de autovalimiento

Quedan excluidas:

- Las personas que tengan resuelto el alojamiento en pensiones o en centros de la red sociosanitaria.
- Las mujeres y otras personas que por cuestiones de violencia de género, emergencia... tengan que abandonar su domicilio, puesto que, para estas situaciones existen otros recursos de acogida.
- Menores de edad.
- Otras situaciones expresamente comunicadas desde la red de servicios sociales y/o socio-sanitarios u otros programas que incluyan alojamiento.
- Las personas que hayan utilizado las tres noches de pernoctación en el



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

servicio durante el último año.

- Personas que hayan sido sancionadas con su expulsión.

Excepto las personas sancionadas con la expulsión del centro y los menores de edad, el centro podrá acoger a personas que no cumplen los requisitos cuando se activa el Protocolo contra el Frío.

### **Personas que pueden ser beneficiarias del Centro para personas sin hogar empadronadas en Pamplona:**

- o Personas con edad comprendida entre 18 y 65 años empadronadas en Pamplona con una antigüedad de 2 años, que podría ser menor en los casos que así lo valoren los profesionales de referencia de las unidades de barrio..
- o Personas usuarias de unidades de barrio cuya situación individual requiere un apoyo y seguimiento específico que permita desarrollar un itinerario, y no pueden ser atendidos por la red asistencial dirigida a colectivos específicos.
- o Personas en situación de exclusión residencial grave.
- o Usuarios integrados en programa de reinserción coordinado desde servicios municipales.

Quedan excluidas:

- Las personas que tengan resuelto el alojamiento en pensiones, en pisos propios o en otros centros de la red socioasistencial.
- Las mujeres y otras personas que por cuestiones de violencia de género, emergencia... tengan que abandonar su domicilio, puesto que, para estas situaciones existen otros recursos de acogida.
- Menores de edad.
- Otras situaciones expresamente comunicadas desde la red de servicios



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

sociales y/o socio-sanitarios u otros programas que incluyan alojamiento.

En ningún caso estará permitida la entrada a los centros de bebidas alcohólicas, drogas y armas, (incluidas las armas blancas) y así se recogerá en el Reglamento de Régimen Interno.

### **Personas que pueden ser beneficiarias del Acompañamiento y Atención en Calle:**

Se trata de un recurso abierto a todos y todas las vecinas de Pamplona, profesionales, grupos y entidades, y que deseen plantear cualquier demanda con relación a una necesidad de mayor entendimiento entre la población mayoritaria y el colectivo de personas desfavorecidas objeto de intervención.

De manera principal se dirigirá a personas que **viven en la calle** de forma regular, o lo hacen la mayoría del tiempo. Estas personas se caracterizan por sus especiales dificultades en el acceso al alojamiento y por los altos niveles de exclusión social. Además, en mayor o menor medida, existen una serie de indicadores que afectan a este colectivo: consumos elevados de alcohol, toxicomanías (drogas, consumo incontrolado de medicamentos..), problemas de salud mental, niveles importantes de deterioro físico, faltas de referencia familiar o desestructuración, problemas con la justicia... Este colectivo será tanto aquellas personas que viven en el Centro de Atención para PSH en Pamplona, como para aquellas personas que transitan en otros circuitos de nuestra ciudad (calle, pensiones, etc.).

### **Artículo 12º: Procedimiento de acceso al Centro de Atención a PSH**

El ingreso en el Centro de Atención a personas sin hogar en itinerancia, siempre que queden plazas, será libre, previa identificación de la persona usuaria y entrevista con los profesionales del Centro, siempre que no concurre en la persona interesada



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI



ninguna de las circunstancias indicadas en el artículo 11 como razones por las que quedar excluidos del acceso al centro.

A efectos de identificación serán válidos los siguientes documentos: DNI o NIE, pasaporte del país de origen u otros documentos en la que figure el nombre y un apellido de la persona y que hayan sido expedidos por un organismo público de la UE.

Tal y como se indica en el párrafo 2º del artículo 8º de esta Ordenanza, excepcionalmente y siempre que haya plazas disponibles, se podrá utilizar este espacio para atender determinadas emergencias sociales de personas en situación de sin hogar empadronadas en Pamplona. Esta estancia especial será a propuesta del trabajador/a social del centro, señalándose el periodo de permanencia. Posteriormente, debe ser autorizado por la técnica de Alta Exclusión del Área de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Pamplona, como responsable técnica del centro.

En lo que respecta al ingreso en el Centro para aquellas personas empadronadas en Pamplona, solamente se podrá realizar a través de derivación del/la profesional de referencia en su Unidad de Barrio u otros profesionales de la red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona. En estos servicios, los técnicos municipales realizarán, previamente, una valoración y, tras ella, establecerán un Plan de Atención Individual para cada usuario. Este Plan deberá ser coordinado con los/as profesionales del Centro y podrá contener la previsión de un itinerario de incorporación y la coordinación con otros servicios, la estancia máxima y la priorización de sus necesidades particulares. Los planes de caso serán supervisados por la técnica de Alta Exclusión.

Asimismo, el Ayuntamiento de Pamplona cuenta con un “Protocolo contra el Frío” a través del cual se pretenden coordinar los medios técnicos y humanos en situaciones de emergencias por inclemencias meteorológicas. A través de él se pretende que ninguna persona sin hogar que se encuentre en nuestra ciudad en situaciones de



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI



climatología adversa se quede sin recibir atención de alojamiento y, en su caso, alimentación e higiene. Con respecto al Centro de Atención para PSH y teniendo en cuenta que se trata de una emergencia humanitaria, se acogerá a aquellas personas que pernoctan en la calle, independientemente de si cumplen o no los requisitos de acceso al recurso (excepto menores de edad y sancionados con la expulsión), hasta cubrir las plazas previstas a tal efecto. A partir de ese momento, se derivará a otros recursos de alojamiento de la ciudad (pensiones...). En cualquier caso, durante el Protocolo contra el Frío también deberán cumplirse unas normas de convivencia en el Centro.

### **Artículo 13º: Funcionamiento del Centro de Atención a personas sin hogar**

Tal y como se señala en el artículo 6 de la presente Ordenanza, el Centro de Atención para personas sin hogar tiene un carácter estrictamente municipal, reservándose el Ayuntamiento de Pamplona la potestad de acordar el modo de gestión. En cualquier caso, corresponderá al pleno del Ayuntamiento de Pamplona decidir el tipo de gestión.

La gestión del servicio se realizará conforme a lo dispuesto en su caso en el pliego elaborado para la adjudicación de la gestión de éste recurso, y en cualquier caso garantizando el cumplimiento de las premisas establecidas en la Ley Foral 15/2006 de 14 de diciembre de Servicios Sociales o normativa en vigor en cada momento en la materia y normativa que emane de ella.

Esta adjudicataria deberá facilitar el ejercicio de los derechos y deberes de las personas usuarias, garantizando los regulados en los artículos 6 y 8 de la L.F. 15/2006 de 14 de diciembre de Servicios Sociales o normativa en vigor que le sustituya.

En cualquier caso, se ajustará la gestión del Centro a criterios de calidad, eficacia y



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI



eficiencia, contando, al menos, con los siguientes protocolos de actuación: Acogida, Coordinación con otros dispositivos, Emergencia sanitaria, Higiene del residente, Higienes del Centro, Lavandería, Actuación ante averías y actuación ante emergencias.

El Centro dispondrá de contacto permanente con la Policía Municipal, cuerpo de protección ciudadana implicado en la detección de casos y situaciones susceptibles de acogida nocturna y su derivación al recurso de acogida.

El/la coordinador/a del Centro, se compromete a:

- Promover e impulsar la buena convivencia y unas relaciones adecuadas entre los usuarios.
- Evitar el uso de la violencia física y/o verbal entre los usuarios y de éstos con los profesionales del equipo de gestión.
- Promover e impulsar el cumplimiento de las normas de funcionamiento expuestas en el Reglamento de Régimen Interno.
- Sin perjuicio de la forma de gestión, el Ayuntamiento de Pamplona contará con los sistemas de control y supervisión del Centro.
- El material inventariable puede ser compulsado por el Ayuntamiento en cualquier momento, siendo obligación de los responsables de la gestión del centro dar cuenta a aquél con carácter inmediato de cualquier pérdida o deterioro.
- Los trabajadores del equipo de trabajo del centro, junto con los responsables municipales del programa de Alta Exclusión, señalarán las mínimas normas de convivencia y respeto que regirán en el centro y que en caso de no ser cumplidas provocarán la expulsión del mismo.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

## **Artículo 14º: De los derechos y deberes de los usuarios del Centro para personas sin hogar.**

Los destinatarios del Centro tendrán los siguientes derechos:

- Derecho a acceder al Servicio en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social siempre que haya plazas disponibles para ello.
- Derecho a recibir información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos disponibles en el Centro así como sobre los requisitos necesarios para acceder al mismo.
- Derecho al ejercicio de la libertad individual para la permanencia y la salida del servicio.
- Derecho a conocer el reglamento interno del Servicio y a recibir una copia del mismo.
- Derecho al uso de las dependencias y servicios del Centro dentro de las horas y condiciones que se establezcan en cada Programa.
- Derecho a recibir una atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades específicas, que comprenda una atención social, sanitaria, educativa, cultural y, en general, de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo adecuado. Para el caso de los usuarios del Programa de Atención a personas sin hogar empadronadas en Pamplona, todo ello se recogerá en un Plan de Atención Individual.
- Derecho a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y a la elección de prestaciones entre las opciones que les sean



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

presentadas por los Agentes Sociales implicados en el caso según la normativa vigente.

- Derecho a recibir información previa en relación con cualquier intervención que les afecte, a fin de que puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento deberá ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial.
- Derecho a la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por el Centro para PSH (salvo casos excepcionales, fundamentados en una resolución judicial).
- Derecho a recibir por escrito y en lenguaje claro y comprensible la valoración de su situación y, en su caso, la valoración de las necesidades sociales.
- Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a estos efectos.
- Derecho a considerar como domicilio el centro residencial dónde vive y a mantener su relación con el entorno familiar y social.
- Derecho al acceso a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- Derecho a la práctica religiosa que no altere el funcionamiento normal del centro, siempre que sea ejercida desde el respeto a la libertad de las otras personas.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

- Respeto escrupuloso del secreto profesional y el de la utilización de sus datos de carácter personal según lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Junto a esto, las personas destinatarias del Centro tendrán los siguientes deberes:

- Conocer y cumplir las normas internas, condiciones y procedimientos que rijan el funcionamiento del Centro.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, así como comunicar las variaciones que se produzcan, siempre con respeto a la intimidad y confidencialidad de estos datos.
- Seguir las condiciones y el desarrollo de las acciones contempladas en el plan de intervención individual, comprometiéndose a participar activamente en el proceso.
- Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el servicio y la resolución de los problemas.
- Utilizar y cuidar de manera responsable las instalaciones.
- Respetar las normas de convivencia, higiene y aseo, tanto personales como de las dependencias del Servicio.
- Hacer un uso razonable de los centros y servicios contemplados en esta Ordenanza, procurando la proporcionalidad entre lo que se requiere y la disponibilidad.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

- Guardar el debido respeto y consideración a los y las profesionales de los centros y servicios, tanto en su dignidad personal como profesional.
- Guardar el debido respeto y consideración al resto de las personas usuarias, evitando conductas violentas.
- No consumir ni introducir en el centro bebidas alcohólicas, otras sustancias tóxicas o medicamentos sin prescripción facultativa.
- No introducir en el Servicio armas de fuego ni armas blancas, así como cualquier objeto susceptible de ser usado como tal.
- El resto de deberes que se establezcan en la normativa reguladora del Servicio.

#### **Artículo 15º: Herramientas de recogida de datos.**

El equipo responsable de la gestión del servicio mantendrá actualizados los documentos siguientes:

- Registro de ocupación del Centro Integral de atención a PSH.
- Fichas y bases de datos de personas usuarias, ajustándose a la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.
- Personal contratado para el funcionamiento de los tres programas integrados en el Centro.
- Protocolos de actuación.
- Mensualmente, se enviará al Área registro de ocupación y personas atendidas en cada uno de los tres programas.
- Semestralmente, se presentará un informe sobre la ejecución del servicio así



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

como las posibles incidencias y propuestas de mejora. En éste informe se incluirá: grado de cumplimiento de los servicios ofertados, protocolos de actuación y organización funcional del equipo.

- A final de año se presentará una Memoria final que recogerá aspectos cuantitativos y cualitativos, evaluación de la marcha del Centro y planteamientos de mejora.
- La representación y proyección exterior corresponderá al Ayuntamiento de Pamplona como titular del Servicio Municipal de Atención a Personas sin Hogar.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI



### **CAPITULO III: PROTOCOLO CONTRA EL FRÍO**

#### **Artículo 16º: Objeto.**

El Protocolo contra el Frío es una de las intervenciones que se realizan en torno a las actuaciones que se desarrollan con las Personas Sin Hogar de nuestra ciudad y su objeto es coordinar los medios técnicos y humanos que deben utilizarse con las personas que duermen en la calle durante situaciones de emergencia provocadas por inclemencias metereológicas.

El “Protocolo contra el Frío” es una emergencia humanitaria por la que se pretende que ninguna persona tenga que dormir en la calle cuando hace frío extremo. Por ello, se considera un recurso de bajo umbral.

#### **Artículo 17º: Duración del programa**

El Protocolo contra el Frío se activará, principalmente, en los meses de condiciones metereológicas adversas. El Protocolo se activa siempre que la temperatura sea de 3 grados centígrados o menor, así como con circunstancias climatológicas especialmente desfavorables como lluvia intensa, nieve, u otras circunstancias naturales graves que lo hagan necesario.

#### **Artículo 18º: Recursos con los que se cuenta para la activación del “Protocolo contra el Frío”.**

El Ayuntamiento de Pamplona cuenta con diversos recursos a la hora de activar el “Protocolo contra el Frío”. Son recursos dependientes, principalmente, del Área de Seguridad Ciudadana y del Área de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento:



- Policía Municipal/UPAS.
- Técnica Programas Específicos/Alta Exclusión.
- Educadores de Atención en Calle.
- Centro Integral de Atención a Personas Sin Hogar.
- Vales de Pensiones.
- Vales de Autobús.
- Vales de Ducha.
- Comedor Social.

#### **Artículo 19º: Procesos de acogida.**

El Servicio Centro de Atención a Personas sin Hogar podrá ampliar el horario de acceso durante el tiempo que persista la situación de emergencia por frío.

Para aquellas personas que lleguen y no cumplan alguno de los requisitos de acceso normalizado al centro (el tiempo de estancia, las condiciones de acceso, haber sido sancionados, etc.):

- Se informará a los usuarios de la posibilidad de acceder a un billete de autobús para otra comunidad limítrofe.
- Si la persona decide quedarse, podrá ser acogido en el centro durante esa noche.
- Se les prestará servicio de alojamiento nocturno, desayuno e higiene.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

Cuando el servicio esté completo, se informará de la posibilidad de utilizar un vale de autobús. En el caso de rechazarlo, se facilitarán un vale de pensión para esa noche.

A aquellas personas itinerantes que se encuentran en el Centro de Atención a PSH durante tres días y deban salir de allí en un momento planteado como de emergencia por frío, se les ofrecerá billete de autobús. En caso de no aceptarlo, se les informará que pueden alargar la estancia un máximo de dos días, siempre en las mismas condiciones previas de acceso (alojamiento, manutención e higiene pero también no consumos, etc.) y que, pasado ese tiempo, se les facilitará billete de autobús puesto que no se les acogerá en la otra modalidad de Protocolo contra el Frío.

La razón es que este Protocolo está dimensionado y previsto para aquellas personas que permanecen de manera estable viviendo en las calles de Pamplona y son atendidas por algún servicio social municipal.

## **CAPITULO IV: COMEDOR MUNICIPAL**

### **Artículo 20º: Objeto.**

El Servicio Comedor Municipal es un recurso del Ayuntamiento de Pamplona. Consiste en proporcionar a las personas beneficiarias una comida caliente completa y un servicio para la cena.

El servicio se prestará en las condiciones y forma que en cada momento el Ayuntamiento de Pamplona considere más oportunas.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

A través de la puesta en funcionamiento del Servicio del Comedor Municipal se pretende asegurar las necesidades básicas de alimentación de aquellas personas y/o unidades familiares que por su situación socioeconómica no las tuvieran cubiertas.

Con este servicio se pretende contribuir, desde la responsabilidad pública municipal, a paliar aquellas situaciones que pueden provocar o agudizar el desarraigo o la marginación social, así como servir como instrumento de acción profesional y apoyo a los procesos de incorporación social diseñados desde los Servicios Sociales municipales.

### **Artículo 21º: Funcionamiento del servicio**

Los servicios que ofrece el Servicio de Comedor Municipal constan de

- Comida y cenas elaboradas para ser consumidas en el local para ello destinado (salvo casos excepcionales: menores, ramadam o imposibilidad puntual) los siete días de la semana.

El pago se realizará el mismo día del uso y disfrute del servicio tras presentación del bono correspondiente por parte de la persona usuaria en el horario de atención establecido. Solamente en los bonos de 6 y 12 servicios y siempre justificado por el profesional de referencia, la persona usuaria podrá aplazar el pago hasta el momento en que perciba la ayuda económica que haya solicitado, momento en el que deberá pagar la cantidad que tenga pendiente.



## **Artículo 22º: Beneficiarios del Comedor Municipal**

Los destinatarios de este recurso son personas entre 18 y 65 años que se encuentran en situación de grave necesidad económica definida por indicadores de exclusión social que impiden una correcta y adecuada integración, afectando ésta a la falta de recursos para satisfacer unos mínimos alimentarios. Se contemplan también aquellas situaciones en la que se encuentren personas perceptoras de prestaciones económicas o del sistema de garantía de ingresos siempre que, por si solas, no logren configurarse como dispositivos de ayuda al confluir en la persona otras necesidades y privaciones no cubiertas por estos dispositivos de protección social.

Este servicio es complementario a la acción profesional de trabajo social en las Unidades de Barrio y/o Servicios del Área de Bienestar Social e Igualdad interviniendo en las situaciones de crisis al objeto de evitar un empeoramiento o cronificación de las circunstancias planteadas. En éste sentido, el acceso al Comedor Municipal se realizará desde las Unidades de Barrio o desde otros recursos municipales (servicio atención a personas sin hogar, servicio municipal de atención a la mujer, policía municipal, etc.). Así mismo, podrán derivar otros recursos sociales de carácter no municipal con quienes así se haya acordado.

Al menos el 90% de las plazas se destinarán a personas derivadas desde los distintos servicios sociales. El resto de las plazas, hasta un 10%, se contemplan para posibles situaciones excepcionales (itinerantes, derivaciones urgentes a la espera del protocolo de derivación, Policía Municipal, etc).



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

### **Artículo 23º: Derechos de las personas beneficiarias del Comedor Municipal.**

- Derecho a ser informado de los horarios, normas y funcionamiento del Comedor Municipal.
- Derecho a utilizar los servicios del Comedor (comida y/o cena) con el contenido y la duración que se determine en los vales dispensados.
- Respeto a las convicciones cívicas, lingüísticas, políticas, morales y religiosas.
- Derecho a no ser discriminados/as por razón de nacimiento, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Respeto escrupuloso del secreto profesional y de la utilización de sus datos de carácter personal según lo previsto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal.

### **Artículo 24º: Deberes de las personas beneficiarias del Comedor Municipal.**

- Guardar el debido respeto a los y las profesionales del Comedor Municipal, tanto en su dignidad personal como profesional.
- Facilitar a la encargada del Comedor los datos necesarios y colaborar en su obtención cuando así se requiera, siempre desde el respeto a su intimidad y a la confidencialidad de los datos.
- Hacer un uso razonable del servicio, procurando la proporcionalidad entre lo que se requiere y la disponibilidad.
- Avisar en el Comedor Municipal de la imposibilidad de acudir con el fin de mejorar la planificación y optimización de los recursos, así como en beneficio de otros usuarios.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones del Comedor con el fin de garantizar su conservación y funcionamiento, para beneficio de todas las personas usuarias.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

- Guardar el debido respeto y consideración al resto de las personas usuarias de los servicios.

### **Artículo 25º: Procedimiento de acceso al Comedor Municipal:**

Tal y como viene recogido en el artículo 23, la activación del recurso o el acceso al dispositivo alimentario se realizará desde la Unidades de Barrio, desde otros servicios sociales municipales o desde la red de recursos sociales de carácter no municipal que los atiende (Centros de Salud, Salud Mental, Cáritas, etc.), siempre debidamente justificado con la ficha de acceso al recurso.

Existen diferentes tipos de bonos (para 6, 12, 24 o 72 servicios). Será el profesional de referencia quien decidirá la duración del bono a utilizar por parte de cada uno de los usuarios/as.

Para la renovación de los bonos, la persona encargada del comedor se pondrá en contacto con la profesional derivante, para consultar si se lleva a cabo la renovación, siempre por un periodo igual al concedido anteriormente. El límite previsto para renovar mediante este sistema es de 72 servicios (3 meses), considerando que llegando a este periodo es necesario realizar por parte del profesional de referencia una nueva valoración de la situación social en la que se encuentra la persona beneficiaria.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

## CAPITULO V: PROGRAMA DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES:

### Artículo 26º: Objeto.

El Ayuntamiento de Pamplona, a través del programa de vales de pensiones trata de resolver, de manera puntual, la necesidad urgente y excepcional de alojamiento de algunas personas que acceden a los Servicios Sociales Municipales y/o a Policía Municipal.

El uso de Vales de Pensión pretende ser un complemento a otros recursos de alojamiento (personales o institucionales), cuando no hay plazas disponibles, se incumple alguno de los requisitos previstos en estos servicios o porque se valora que este es el recurso más adecuado para un determinado usuario.

Las pensiones se utilizarán generalmente de manera puntual. No obstante en aquellos casos específicos valorados por los servicios sociales se podrá utilizar de forma más estable, dependiendo de las circunstancias personales y sociales.

- Los usuarios puntuales pueden acceder al recurso un máximo de tres días. Son derivados desde las Unidades de Barrio o desde Policía Municipal y se busca, principalmente, cubrir sus necesidades básicas de alojamiento y manutención y, en algunos casos puntuales, otro tipo de atenciones (sanitaria, etc.).
  - o El listado de usuarios debe estar registrado en un fichero coordinado con el albergue ya que una buena parte de los solicitantes de Vales de Pensiones provienen del Centro de Atención para PSH en itinerancia.
- El segundo colectivo son las personas que permanecen de manera más estable en pensiones de nuestra ciudad. Que tienen en ellas “su casa”.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI



Suelen ser personas habituales de los servicios sociales. En la mayor parte de los casos ellos mismos se autofinancian el recurso y son beneficiarios de prestaciones mínimas, como Renta Básica, PNC, pensión de incapacidad, jubilaciones mínimas, etc. Desde los Servicios Sociales Municipales se trabaja de manera estable con este colectivo, trascendiendo las necesidades básicas para iniciar una intervención en su incorporación sociolaboral y personal.

### **Artículo 27º: Procedimiento de acceso a los Vales de Pensión financiados por el Ayuntamiento de Pamplona**

En las situaciones de emergencia, es la Policía Municipal (tardes, noches, situaciones de emergencia social...) o las Unidades de Barrio (de 8 a 3, situaciones de emergencia o casos ya conocidos por el servicio en un momento puntual, etc.) quienes expenden los Vales de Pensiones para las personas en tránsito.

En el caso de las personas establecidas en Pamplona, son las Unidades de Barrio o desde el Programa de Alta Exclusión quienes comunican a estas personas con las diferentes pensiones.

En los casos de aquellas personas que viven habitualmente en pensiones, de forma relativamente autónoma y que, generalmente tienen cierta relación con las Unidades de Barrio, es desde allí, desde Atención en Calle y/o el Programa de Alta Exclusión desde donde se trabaja la coordinación con las patronas en momentos de crisis, situaciones puntuales, retrasos en el cobro de prestaciones, etc.

### **Artículo 28º: Utilización de las pensiones como recurso social:**



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

Para utilizar los Vales de Pensiones, desde el Ayuntamiento de Pamplona se exige que las pensiones con las que se acuerde el servicio cumplan una serie de requisitos que permitan la racionalización de su uso.

Se pone en marcha el denominado “Programa de Pensiones” basado en los siguientes criterios básicos:

- Colaboración con pensiones: Análisis periódico de las condiciones en que se encuentran las diferentes pensiones de Pamplona y acuerdos a los que llegar con ellas (tipología de usuarios, plazos, servicios ofertados, precios, etc.). Es fundamental mantener actualizada la información sobre la situación de las diferentes pensiones concertadas con el Ayuntamiento de Pamplona.
- Remisión al usuario a una de las pensiones acordadas con el vale de solicitud pertinente y sellado por el/la trabajador/a social donde conste el número de noches que permanecerá alojado a cargo del Área e indicación sobre el uso, o no, del servicio de comida.
- En cualquier caso, antes de abrir expediente de la persona beneficiaria de este recurso, no se podrá hacer vale de pensión para más de tres noches. Posteriormente, se iniciará el trabajo social con esta persona y si su trabajador/a social lo considera, se podrá ampliar este recurso.
- Para que exista una coordinación en materia de reparto de vales se elaborará un fichero de las personas usuarias y fechas de utilización. Este fichero es imprescindible de cara a coordinar las actuaciones de los diversos recursos implicados en el Programa de Alta Exclusión.
- Solamente se podrá utilizar vale de pensiones durante un máximo de tres días por año si no se ha abierto expediente. Este plazo no opera para las personas usuarias (sujetas al criterio de su profesional de referencia) ni durante la activación del Protocolo contra el Frío.
- Con carácter general se contempla que la estancia conveniada desde la Unidad de Barrio y sufragada por el Área no podrá ser de más de un mes ya que, en este plazo se ha podido tramitar otro tipo de ayudas o recursos..



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

### **Artículo 29º: Derechos de los beneficiarios/as del Programa de pensiones**

Son derechos de las personas o familias usuarias del Programa de Vales de Pensiones:

- Ser informados de las normas de funcionamiento del programa.
- El respeto a sus convicciones cívicas, políticas, morales y religiosas.
- El derecho a manifestar sus opiniones sobre el funcionamiento del servicio, planteando cuantas sugerencias crean convenientes para su mejora.
- Ser informado de todos los recursos y prestaciones existentes que puedan favorecer el afrontamiento de sus necesidades.

### **Artículo 30º: Deberes de los/as beneficiarios/as**

Son deberes de las personas o familias usuarias del Programa de utilización de vales de pensiones:

- Mantener las condiciones básicas de respeto y convivencia a las creencias cívicas, políticas, morales y religiosas del resto de usuarios del recurso, no alterando la adecuada convivencia cívica.
- El conocimiento y cumplimiento de éste Reglamento de Funcionamiento, y de todos aquellos informes, documentos y expedientes que regulen el acceso a los vales de pensiones.
- Salir de la pensión concertada en el plazo acordado con los/as profesionales de referencia.

### **DISPOSICION DEROGATORIA**

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en esta Ordenanza.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI



### **DISPOSICION FINAL PRIMERA**

Se faculta al/la Concejala/a responsable del Área de gobierno correspondiente para dictar las instrucciones de funcionamiento interno necesarias para el buen funcionamiento de los servicios y que se deriven de esta Ordenanza.

### **DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA**

El número de los servicios efectivos a prestar relacionados con esta Ordenanza se desarrollarán conforme a los procedimientos legalmente establecidos, estando sometidos a las necesidades sociales y las consignaciones presupuestarias de cada momento.

### **DISPOSICION FINAL TERCERA**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 326 de la ley Foral 6/1990, de 2 de Julio de la Administración Local de Navarra, la presente Ordenanza no producirá efectos jurídicos en tanto no haya sido publicado su texto íntegramente en el BOLETIN OFICIAL de Navarra y haya transcurrido el plazo establecido para el ejercicio de la facultad de requerimiento a las entidades locales en orden a la anulación de sus actos o acuerdos.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI

## ANEXO I

### Procedimiento sancionador.

La potestad sancionadora respecto de los servicios municipales regulados en esta Ordenanza corresponden al Ayuntamiento de Pamplona.

El Ayuntamiento de Pamplona se reserva la potestad sancionadora para aquellas faltas consideradas graves y muy graves, cediendo esta actuación al equipo gestor del centro de Atención para las personas sin hogar y los técnicos responsables del Comedor y/o del programa alojamiento pensiones en los casos de faltas leves. En estos casos deberá comunicarse al Área de Bienestar Social e Igualdad cualquier incidencia referente la comisión de infracciones leves.

No obstante, se plantea la posibilidad de aplicar medidas cautelares hasta la apertura del expediente sancionador, en aquellos casos en los que, tras una actuación que vulnera gravemente las normas de funcionamiento de los servicios, no poner en marcha algún tipo de medidas provisionales supondría una grave distorsión para los servicios, sus trabajadores y/o las personas usuarias. Estas medidas cautelares, serán puestas en conocimiento de los técnicos municipales responsables de los servicios a la mayor brevedad posible.

El procedimiento sancionador se tramitará de conformidad con la normativa general reguladora de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas.

Las faltas cometidas por los usuarios, sujetas a sanción, se clasifican en:

- Faltas leves.
- Faltas graves.
- Faltas muy graves.





**- Faltas leves.**

Se consideran faltas leves:

1. Incumplimiento leve de los deberes establecidos en esta Ordenanza. Alterar las normas de convivencia creando situaciones de malestar (faltas de respeto, no cumplir los horarios establecidos, no realizar tareas obligatorias).
2. Utilización inadecuada de las instalaciones o enseres.
3. Perturbar las actividades de los servicios.
4. Incumplir las obligaciones (deberes), normas generales y particulares.

**- Faltas graves.**

Se consideran faltas graves:

1. Incumplimiento grave de los deberes establecidos en esta Ordenanza.
2. La comisión de tres faltas leves.
3. Alterar las normas de convivencia de forma habitual.
4. Utilizar herramientas y/o aparatos no autorizados.
5. Faltas de respeto grave.
6. Tenencia de Alcohol o drogas en el centro.
7. Deterioro grave del mobiliario o de las instalaciones.

**- Faltas muy graves**

1. Incumplimiento muy grave de los deberes establecidos en esta Ordenanza.
2. Tenencia de armas.
3. Sustracción de bienes de cualquier clase, la comisión de delitos (tráfico drogas, falsedad documental)
4. Promover o participar en altercados, riñas o peleas, que causen graves perjuicios a otros usuarios/as o al personal de los servicios.
5. La violencia física, violencia verbal y/o amenazas, el consumo y/o tráfico de alcohol y drogas en el centro, la tenencia de armas, el robo, el deterioro muy grave del mobiliario o instalaciones, etc.
6. La comisión de tres faltas graves.

Con carácter previo a iniciar el expediente sancionador, en los casos de falta grave o muy grave se podrá ordenar la apertura de un periodo de información previa para el esclarecimiento de los hechos, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI



La imposición de las sanciones correrá a cargo del responsable del Servicio en las faltas leves, y de la Alcaldía en las graves y muy graves, previo informe del equipo técnico.

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar, las sanciones serán proporcionales a la infracción cometida y se tendrán en cuenta las circunstancias personales, intencionalidad y trascendencia de la falta en el funcionamiento del servicio.

### **Sanciones establecidas:**

1. Por la comisión de una falta leve:
  - Amonestación verbal
  - Prohibición de utilización del servicio por un periodo de hasta 7 días.
  
2. Por la comisión de una falta grave:
  - Prohibición de utilización del servicio por un periodo de hasta 12 meses
  - Pérdida definitiva de la condición de usuario: Expulsión del uso del recurso social.
  
3. Por la comisión de una falta muy grave:
  - Prohibición de utilización del servicio por un periodo de hasta 3 años.
  - Pérdida definitiva de la condición de usuario: Expulsión del uso del recurso social.



0E7959891A05B4EF7D27E3D8281CACA3BI