

E. 33123/2024.

El Gobierno de Zaragoza con fecha 30 de marzo de 2026 adoptó el siguiente acuerdo que en su parte dispositiva establece:

PRIMERO: Aprobar el proyecto normativo del Reglamento del Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar, según el texto obrante como Anexo I al presente acuerdo.

SEGUNDO: Disponer la apertura de un período de información pública y audiencia a los interesados por plazo de treinta días naturales para la presentación de reclamaciones y sugerencias, mediante la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia y en el tablón de anuncios municipal. Todo ello de conformidad con lo establecido en el art. 48 de la Ley 10/2017, de régimen especial del municipio de Zaragoza como Capital de Aragón.

TERCERO: De conformidad con lo establecido en el artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal, remitir el proyecto de Reglamento, una vez sea publicado el anuncio de aprobación, a la Presidenta de la Comisión de Pleno de Políticas Sociales al objeto de disponer la apertura de un plazo de quince días hábiles para presentar votos particulares al proyecto, que se iniciará con la apertura del periodo de información pública y cuya finalización para la presentación de los mismos será de cinco días contados desde la fecha de finalización del plazo de presentación de reclamaciones y sugerencias, al objeto de que puedan ser tomadas en consideración por los Grupos Políticos y a los efectos de fundamentar el mantenimiento o modificación del texto inicialmente aprobado.

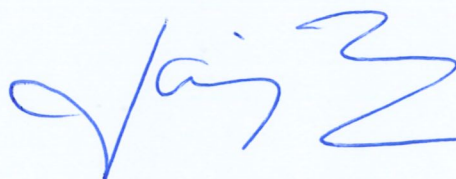
CUARTO: El texto resultante de las alegaciones y votos particulares será remitido a la Asesoría Jurídica para su informe, respecto de su conformidad a los principios de buena regulación establecidos en el art. 129 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

QUINTO: Efectuados los trámites anteriores, se remitirá el proyecto a la Comisión Plenaria de Políticas Sociales, acompañado de todas las reclamaciones y sugerencias recibidas, para la emisión del oportuno dictamen y posterior acuerdo del Excmo. Ayuntamiento Pleno.

Lo que se hace público para general conocimiento, indicando que el texto íntegro del proyecto puede ser consultado en <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/normativa/>, a los efectos de la cumplimentación del trámite de información pública y audiencia a los interesados a que se refiere el apartado segundo del acuerdo.

I.C. de Zaragoza, a 6 de abril de 2026.

El Coordinador General del Área de Políticas Sociales



Fdo.:F.Javier Badal Barrachina

DILIGENCIA.- Para hacer constar que esta propuesta fue aprobada en la sesión del Gobierno de Zaragoza dede 30 MAR. 2026 de



[Handwritten signature]
31 MAR. 2026

ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES
SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS

Expediente n.º 0033123/2024

ANEXO I

PROYECTO DE REGLAMENTO DEL CENTRO DE ACOGIDA E INSERCIÓN PARA PERSONAS SIN HOGAR DE ZARAGOZA (ALBERGUE MUNICIPAL)

PREÁMBULO..... 4

TÍTULO I. Objeto y principios

- Artículo 1. *Objeto y finalidad de la norma*..... 8
- Artículo 2. *Principios inspiradores*..... 8
- Artículo 3. *Principios operativos*..... 8

TÍTULO II El Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar

CAPÍTULO I. Denominación, naturaleza, sede y objetivos

- Artículo 4. *Concepto y denominación*..... 9
- Artículo 5. *Naturaleza*..... 9
- Artículo 6. *Sede*..... 9
- Artículo 7. *Objetivos*..... 9

CAPÍTULO II. Las personas usuarias

- Artículo 8. *Persona sin hogar*..... 10
- Artículo 9. *Requisitos de acceso*..... 10
- Artículo 10. *El Registro de las personas usuarias*..... 10
- Artículo 11. *Derechos de las personas usuarias*..... 11
- Artículo 12. *Deberes de las personas usuarias*..... 11
- Artículo 13. *Pérdida de la condición de persona usuaria del Centro*. 12
- Artículo 14. *Quejas y sugerencias*..... 12

CAPÍTULO III. Modelo de intervención

- Artículo 15. *Principios de intervención*..... 13
- Artículo 16. *Modos de intervención*..... 13
- Artículo 17. *Acogida*..... 13
- Artículo 18. *Atención social*..... 14
- Artículo 19. *Derivación al servicio de inserción*..... 14
- Artículo 20. *Plan-itinerario de inserción*..... 15
- Artículo 21. *Profesional de referencia*..... 15

30 MAR 2026


31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

CAPÍTULO IV. La organización y funcionamiento

Sección 1ª. Recursos, admisión y horarios

Artículo 22. <i>Recursos habitacionales y espacios del centro</i>	16
Artículo 23. <i>Admisión</i>	16
Artículo 24. <i>Horarios del Centro y sus servicios</i>	16
Artículo 25. <i>Periodo de estancia</i>	17

Sección 2ª. Espacios de alojamiento

Artículo 26. <i>Alojamiento ordinario</i>	17
Artículo 27. <i>Casa Abierta</i>	18
Artículo 28. <i>Módulos de alojamiento</i>	18
Artículo 29. <i>Espacio de Emergencias</i>	18
Artículo 30. <i>Viviendas para procesos de inserción</i>	18

Sección 3ª Otros espacios y recursos

Artículo 31. <i>Espacios comunes y espacios restringidos</i>	19
Artículo 32. <i>Comedor</i>	19
Artículo 33. <i>Duchas, ropero y lavadora</i>	19
Artículo 34. <i>Consigna</i>	20
Artículo 35. <i>Espacios para mascotas</i>	20

Sección 4ª. Convivencia y participación

Artículo 36. <i>Plan de convivencia</i>	20
Artículo 37. <i>Participación de las personas usuarias en el funcionamiento del Centro</i>	21

CAPÍTULO V. Los profesionales del Centro

Artículo 38. <i>Profesionales del Centro</i>	21
Artículo 39. <i>Dirección</i>	21
Artículo 40. <i>Equipo Técnico Interdisciplinar</i>	22
Artículo 41. <i>Unidad administrativa</i>	22
Artículo 42. <i>Oficiales y operarias/os</i>	22
Artículo 43. <i>Seguridad</i>	22

20

109



DILIGENCIA.- Para hacer constar que esta propuesta fue aprobada en la sesión del Gobierno de Zaragoza de 30 MAR. 2026
31 MAR. 2026

ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES
SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS

Expediente n.º 0033123/2024

Artículo 44. *Personal externo*.....23

CAPÍTULO VI. Colaboración en el entorno

Artículo 45. *Colaboración con entidades*.....23

TÍTULO III. Régimen sancionador

Artículo 46. *Régimen Jurídico*.....23

Artículo 47. *Sujetos responsables*.....23

Artículo 48. *Vulneración de las normas de buen uso y orden del Servicio*.....24

Artículo 49. *Procedimiento*.....25

Artículo 50. *Medidas provisionales y cautelares*.....25

Artículo 51. *Infracciones*.....26

Artículo 52. *Sanciones*.....28

Disposiciones adicionales

Primera. *Situaciones de excepcionalidad*.....28

Segunda. *Desarrollo del Reglamento*.....28

Disposición transitoria

Única. *Vigencia de normas internas*.....28

Disposición derogatoria

Única. *Derogación de normativa anterior*.....28

Disposición final

Única. *Entrada en vigor*.....29



31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

PREÁMBULO

I

Los servicios sociales especializados, enfocados a la atención y detección de necesidades sociales específicas, juegan un papel fundamental, de forma complementaria a los servicios sociales generales, en el Sistema Público de Servicios Sociales.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en su artículo 25.2.e) establece que los municipios ejercerán competencias propias en materia de "evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social". Y en su artículo 26.1.c) configura como servicio obligatorio en los municipios con población superior a 20.000 habitantes "la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social."

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en su artículo 48, enumera entre las competencias que corresponden a los municipios:

- a) Estudiar y detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial.
- b) Elaborar los planes de actuación local en materia de servicios sociales y participar, cuando proceda, en la elaboración del plan de actuación del área básica en que se integra.

Respecto a las prestaciones de servicio, el artículo 36.2, señala las que, en particular, son prestaciones de servicio en los servicios sociales generales: entre ellas, el alojamiento temporal para proporcionar un alojamiento digno y unas condiciones favorables para la convivencia a quienes puedan encontrarse en situación de carencia de alojamiento, en situaciones excepcionales o emergencias de carácter social y de conflictos de convivencia que pongan en peligro la seguridad física o emocional de alguno de los miembros de la unidad de convivencia. Por otro lado, es el artículo 36.3 el que establece que son prestaciones de servicio en los servicios sociales especializados tanto los servicios de alojamiento permanente o temporal como los servicios para el apoyo del mantenimiento de las personas en su domicilio.

Por otra parte, el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, indica en su artículo 10 las competencias de las entidades locales aragonesas, correspondiéndoles la gestión de las prestaciones propias de los servicios sociales generales, así como aquellas otras que les puedan corresponder conforme al régimen competencial establecido en el Título V de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. En el Anexo del citado Decreto aparecen como prestaciones de servicio tanto los servicios sociales generales, incluyendo el alojamiento temporal para situaciones de urgencia, como los servicios sociales especializados, en que se incluyen:

- a) Servicios de alojamiento permanente o temporal para personas en diferentes circunstancias: situaciones de dependencia; menores en situación de desamparo, protección y reforma; mujeres víctimas de maltrato doméstico o violencia de género y otras situaciones como personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social.
- b) Servicios para el mantenimiento de las personas en su domicilio.

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

La Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, prevé especialidades competenciales en determinadas materias, y entre ellas, el artículo 33, incluye los Servicios Sociales como competencia propia del municipio de Zaragoza, entre ellos los servicios sociales especializados. Los aspectos sobre los que se extiende dicha competencia son, entre otros:

- a) Creación y gestión de los servicios sociales generales y especializados, de acuerdo con los criterios establecidos en la legislación sobre servicios sociales de Aragón.
- b) Mantenimiento y gestión de los establecimientos propios de atención especializada, residencial, intensiva y técnica, y regulación de las condiciones de acceso a los mismos, en el marco de los criterios generales fijados por la Comunidad Autónoma de Aragón.
- c) Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.
- d) Alojamiento temporal en situaciones de urgencia.
- e) Cobertura de las necesidades sociales básicas en situaciones de emergencia.

De lo anterior se deduce que una parte nuclear del Sistema Público de Servicios Sociales consiste en garantizar unas condiciones dignas de vida tanto para personas en situaciones de urgencia como para población en circunstancias muy concretas, con el fin de permitir una atención integral de sus necesidades sociales, ya sea mediante la ayuda al desarrollo de las tareas en su domicilio como mediante la disposición de alojamiento, tanto temporal como permanente. Todo lo anterior con la finalidad de garantizar el derecho a una vivienda digna y adecuada, reconocido en el artículo 47 de la Constitución Española.

Como muestra de la importancia del alojamiento temporal para situaciones de urgencia, el Catálogo de Servicios Sociales de Aragón (Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, B.O.A. 127 de 30 de junio de 2011) incluye en el punto 1.1.7. El alojamiento temporal para situaciones de urgencia. Asimismo, el Ayuntamiento de Zaragoza ha incluido en su Catálogo de Servicios Sociales, en el punto 1.1.7.1. el Servicio de acogida e inserción para personas sin hogar, que a su vez se despliega en diferentes espacios y recursos. Fue aprobado por el Gobierno de Zaragoza el 11 de marzo de 2022.

El funcionamiento del servicio de alojamiento también aparece recogido por la normativa estatal, y así se recoge en la Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2023-2030, aprobada por el Consejo de Ministros el 11 de julio de 2023.

En el marco de este contexto se enmarca la utilidad del inicialmente denominado Albergue Municipal de Transeúntes que permite otorgar un servicio de información y acogida, alojamiento e higiene para personas no empadronadas sin hogar y sin recursos económicos, denominadas como transeúntes. No obstante, este término, anteriormente referido para identificar a aquel español que, a diferencia del residente, vive en un Municipio circunstancialmente sin ser su vivienda habitual, de forma que pueda inscribirse en él como transeúnte en el Padrón Municipal, ha desaparecido de la legislación vigente.

El Albergue Municipal de Zaragoza, en funcionamiento desde 1989, integra un conjunto de

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

servicios destinados a ofrecer atenciones de alojamiento alternativo, y a favorecer la inserción social de las personas sin hogar. Su organización y funcionamiento se rige por un Reglamento aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza el 26 de junio de 1994 y por las Normas internas del Albergue Municipal, aprobadas por Decreto de 19 de febrero de 2016 de la Consejera de Derechos Sociales (BOPZ de 21 de junio de 2016).

Durante su vigencia, se han aprobado distintos Protocolos de actuación que rigen las intervenciones del personal del centro, entre ellos "para el acceso a perros mascotas", "para gestionar espacios en situaciones de emergencia" "vigilancia y normas de seguridad", etc. Además se elaboró el Plan Integral para las personas sin hogar en Zaragoza, como guía de la intervención y referencia de los objetivos de trabajo con este colectivo.

Asimismo, también se han aprobado con posterioridad diferentes normas que serán vinculantes para el funcionamiento de los Albergues Municipales, entre las que destacamos la Orden CDS/604/2019, de 24 de mayo, por la que se regula el Servicio de atención a urgencias en el ámbito de los servicios sociales.

Con el nuevo Reglamento se pretende actualizar la normativa a la realidad del trabajo con las personas sin hogar en este momento, que dista mucho de la situación y la metodología de trabajo en vigor en el momento que se aprobó el que actualmente rige el servicio, en 1994. Por todo lo anterior, es necesario actualizar el Reglamento y dar cuerpo a las condiciones que rigen su funcionamiento, para el conocimiento de personas usuarias y profesionales.

II

El título VI de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula la iniciativa legislativa y la potestad de dictar Reglamentos y otras disposiciones. El artículo 128.1 de esta ley reconoce a los entes locales el ejercicio de la potestad reglamentaria, sin perjuicio de ajustarse al principio de jerarquía normativa. Asimismo, el artículo 129 de dicha ley obliga a las Administraciones públicas a actuar de acuerdo con los principios de buena regulación, al tiempo que añade que será en el preámbulo del proyecto de Reglamento u ordenanza donde quedará suficientemente justificada la adecuación del texto normativo a esos principios, que no son otros que necesidad y eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, eficiencia y estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, en el caso de que la iniciativa normativa afecte a los gastos o ingresos presentes o futuros.

Respecto al principio de necesidad y eficacia, la iniciativa normativa de la aprobación de este Reglamento viene justificada por una razón de interés general, como es el establecimiento de un nuevo marco normativo para el funcionamiento del Albergue Municipal, actualmente denominado "Centro de acogida e inserción para personas sin hogar", con el fin de adaptarlo a la metodología y normativa en materia de servicios sociales actualmente vigente.

Se proponen una serie de objetivos que se pretenden conseguir a través de este Reglamento como es incrementar la seguridad jurídica, simplificar y agilizar el trabajo de los profesionales que trabajan, directa o indirectamente, en relación con las materias objeto de regulación en esta norma, la aprobación de una norma que, manteniendo el necesario rigor jurídico y sin menoscabar su calidad técnica, resulte accesible al conjunto de los ciudadanos, mediante la utilización de un lenguaje comprensible e inclusivo. La evaluación de la consecución total o parcial de los mismos se realizará *a posteriori*, lo cual determinará la eficacia de la norma. Por otra parte, se pretende

20

111

DILIGENCIA.- Para hacer constar que esta propuesta fue aprobada en la sesión del Gobierno de Zaragoza dede 3.0 MAR. 2026 de



[Handwritten signature]

ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES
SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

mejorar la seguridad jurídica de sus destinatarias/os principales, como son la personas usuarias del Albergue Municipal mediante la ampliación de la regulación de sus derechos y deberes y la delimitación de las condiciones para el ejercicio de la potestad sancionadora, y de las/los profesionales del centro, determinando sus funciones y condiciones de su ejercicio.

Igualmente, se cumple el principio de proporcionalidad, habida cuenta que la iniciativa propuesta se limita únicamente a la regulación del funcionamiento y organización del Albergue Municipal, sin perjuicio de la adición de aspectos concretos todavía no regulados, que responde al carácter imprescindible de una regulación en este ámbito, tal y como se ha justificado con anterioridad. Dada la necesidad de variar de forma sustantiva el enfoque de la regulación del Albergue Municipal, se considera insuficiente la modificación parcial del Reglamento actualmente vigente. De esta forma, se permite un perfecto encaje con el ordenamiento jurídico y marco competencial vigente, especialmente con la Ley 5/2009 de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

En aplicación del principio de transparencia, en este preámbulo se reconoce concretamente cuáles son los objetivos perseguidos por la norma. Asimismo, conforme a lo establecido en el art. 133.1 y 2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el proyecto de Reglamento ha sido sometido a la consulta pública previa e información pública en la Plataforma de Gobierno Abierto con objeto de recabar la opinión de las personas y organizaciones afectadas por la futura norma acerca de los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa, la necesidad y oportunidad de su aprobación y los objetivos de la misma.

En aplicación del principio de eficiencia, la iniciativa normativa debe evitar cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizar en su aplicación la gestión de los recursos públicos a partir de la regulación de forma clara de los diferentes trámites a realizar por las personas usuarias para ser atendidas en el Albergue Municipal.

III

El Reglamento consta de 3 títulos, 52 artículos, 2 disposiciones adicionales, 1 disposición derogatoria y 1 disposición final.

El Reglamento parte de una definición de los principios en que se fundamenta, dotando al servicio de una regulación más prolija de los derechos y deberes de las personas usuarias, así como de la organización y funcionamiento del Albergue Municipal, ello mediante la definición de sus objetivos. Igualmente se recoge de forma novedosa la descripción detallada del modelo de intervención.

Por otra parte, el Reglamento se dota de un procedimiento sancionador en un título específico, buscando una mayor seguridad jurídica, con fundamento en los principios de la potestad sancionadora y del procedimiento sancionador recogidos en la legislación del procedimiento administrativo de las Administraciones públicas y en la reguladora del régimen local, respetando los principios de intervención mínima y de proporcionalidad en la imposición de sanciones.

31 MAR. 2026



Expediente n.º 0033123/2024

TÍTULO I

Objeto y principios

Artículo 1. *Objeto y finalidad de la norma.*

El presente Reglamento tiene por objeto definir y organizar el funcionamiento del Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (Albergue Municipal de Zaragoza), a fin de garantizar una correcta prestación del servicio, con respeto a los principios que lo inspiran y a los principios operativos del servicio.

Artículo 2. *Principios inspiradores.*

La presente norma se enmarca dentro de la Estrategia nacional para personas sin hogar cuyos principios inspiradores son los siguientes: prevención, personalización, desinstitucionalización, orientación a la vivienda, enfoque de género, innovación y responsabilidad pública.

Artículo 3. *Principios operativos.*

Además de todos los principios derivados de la normativa de regulación de los servicios sociales, se consideran como principios operativos específicos los siguientes:

- a) La accesibilidad universal, entendiéndolo como tal la garantía de que todos los espacios, procesos, trámites y servicios, así como los objetos, herramientas y dispositivos puestos a disposición de la ciudadanía en el sistema de servicios sociales sean comprensibles, utilizables y disponibles para todas las personas, con independencia de sus circunstancias y capacidades específicas, en condiciones de normalidad y con la mayor seguridad, autonomía y comodidad posibles.
- b) La calidad, entendiéndolo por tal la aspiración permanente a un nivel de excelencia en el ejercicio de sus competencias y en la prestación de sus servicios, implementando mecanismos de evaluación y control permanente para lograr una mejora permanente de la atención a las personas y del cuidado de los y las profesionales.
- c) La protección de la intimidad de las personas usuarias y de sus datos personales, garantizando un trato confidencial de la información sobre cada persona y entorno, e implementando los mecanismos necesarios para que las personas usuarias participen del sistema en condiciones de seguridad y confianza.
- d) La información, como elemento vertebrador del sistema que posibilite que la persona usuaria pueda tomar sus decisiones con conocimiento de sus opciones, posibilidades y consecuencias, asumiendo el papel protagonista que le corresponde como sujeto de derechos y deberes.
- e) La participación, entendida como una intervención activa y responsable en las decisiones y acciones relacionadas con el desarrollo y el mejoramiento tanto personal como de los servicios, promoviendo de manera proactiva su ejercicio y la eliminación de los obstáculos que la dificultan.

TÍTULO II

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

El Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar

CAPÍTULO I

Denominación, naturaleza, sede y objetivos

Artículo 4. *Concepto y denominación.*

1, El Centro Municipal de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar es un servicio municipal de carácter social y especializado que tiene por objeto prestar asistencia y atención social con carácter temporal a personas sin hogar.

A través de este recurso se establece un primer sistema de acogimiento e intervención encaminado a la mejora de la situación de las personas sin hogar.

2. El Centro Municipal de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar tendrá como denominación equivalente y comprensiva de todos sus recursos, organización y estructura la de Albergue Municipal.

Artículo 5. *Naturaleza.*

El Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar forma parte de la red pública de servicios sociales especializados del Ayuntamiento de Zaragoza. Tiene el carácter de servicio obligatorio en cuanto se requiere la atención inmediata a personas en situación de riesgo o exclusión social por pérdida de domicilio.

Artículo 6. *Sede.*

La sede del Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar se establece en la calle Alonso V nº 30 de Zaragoza.

Además de la sede, podrán existir otros espacios en el municipio acondicionados y destinados a la prestación del servicio de alojamiento y atención a la personas sin hogar.

Artículo 7. *Objetivos.*

Son objetivos del Centro los siguientes:

- a) 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 emergencias de carácter social.
- b) Realizar la acogida a la persona sin hogar, prestando información, asesoramiento y orientación, y ofreciéndole los recursos del Centro más adecuados para su situación social y personal, teniendo en cuenta el enfoque de género y la diversidad.
- c) Favorecer la inclusión social de las personas sin hogar.
- d) Orientar la tramitación de aquellas prestaciones necesarias para las personas usuarias y su inclusión en los programas de reinserción gestionados, conveniados, concertados o contratados por el Ayuntamiento de Zaragoza.

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

CAPÍTULO II

Las personas usuarias

Artículo 8. *Persona sin hogar.*

Se considera persona sin hogar a la persona con carencia manifiesta de una vivienda digna y adecuada, ya que no dispone de domicilio, vive en la calle o en un espacio no apto como vivienda y sufre la exclusión social efectiva debido a barreras sociales o a dificultades personales para vivir de forma autónoma, careciendo de recursos personales, sociales y económicos para afrontar esta situación.

Artículo 9. *Requisitos de acceso.*

Son requisitos para poder acceder a los servicios del Centro en condición de persona usuaria:

- a) Reunir las condiciones establecidas en el artículo anterior para ser considerada persona sin hogar.
- b) Presentar documentación acreditativa de su identidad, salvo cuando se trate del acceso a un dispositivo excepcional por causa de emergencia.
- c) Ser mayor de edad. Las personas menores de edad, salvo circunstancias excepcionales y de manera puntual, sólo podrán acceder a espacios diferenciados de los de alojamiento ordinario y en compañía de al menos una de las personas a las que esté atribuida su custodia, mediando la comunicación, si procede, a la autoridad que tenga atribuida la protección de menores.
- d) Tener autonomía para la realización de las actividades cotidianas.
- e) No tener una enfermedad activa que deba ser atendida en un centro de internamiento sanitario.
- f) No disponer de acceso a otros recursos de hospedaje especializados más adecuados a su situación personal.

No se podrá alojar a personas que requieran cuidados para los que no se disponga de medios personales y materiales.

A través de normas internas o instrucciones dictadas en desarrollo del presente Reglamento se podrán detallar estos requisitos de acceso y su aplicación.

Artículo 10. *El Registro de las personas usuarias del Centro.*

Las personas que soliciten acceder a los servicios del Centro aportarán los datos de identificación que sean necesarios y suficientes para procurar una correcta y eficaz prestación del servicio.

El Registro cumplirá con las exigencias previstas en la normativa sobre protección de datos vigente en cada momento.

Artículo 11. *Derechos de las personas usuarias.*

Son derechos de las personas usuarias del Centro:

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

- a) Acceder a los servicios del Centro en condiciones de igualdad.
- b) Recibir información suficiente, cierta y comprensible, y en concreto de las normas de funcionamiento interno del Centro y cualquier otra de su interés.
- c) Derecho a la atención social, a disponer de un plan de atención por profesionales de trabajo social del centro y a participar en la elaboración de su itinerario de inserción.
- d) La igualdad de trato, sin que nadie pueda ser discriminado por su nacionalidad, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, lengua u otra circunstancia personal, en consonancia con la Ley 15/2022, de 12 de julio, para la igualdad de trato y no discriminación.
- e) Respeto a la libertad y a la autonomía individual.
- f) A la seguridad, la integridad física y moral, la intimidad y privacidad, así como a la confidencialidad de los datos e informaciones.
- g) Al uso de las dependencias y servicios del Centro dentro de las horas y condiciones que se establezcan.
- h) A ser escuchado/a en sus opiniones y valoraciones, a presentar quejas y a participar en las actividades que se programen en el Centro.
- i) Recibir información y asesoramiento sobre los recursos y prestaciones existentes para afrontar sus necesidades.

Artículo 12. *Deberes de las personas usuarias.*

Son deberes de las personas usuarias del Centro:

- a) Respetar la dignidad y los derechos, las creencias cívicas, políticas y religiosas de cuantas personas se encuentren alojadas o presten sus servicios en el Centro.
- b) Facilitar los datos necesarios y los documentos imprescindibles.
- c) El conocimiento y cumplimiento de las normas internas que rijan el funcionamiento del Centro.
- d) Guardar las normas de convivencia, higiene y aseo, tanto personales como de las dependencias del Centro.
- e) Utilizar de forma responsable las instalaciones y recursos.
- f) Comunicar cambios en su situación personal y familiar.
- g) Colaborar en la consecución de los objetivos fijados en sus planes de inserción.

Artículo 13. *Pérdida de la condición de persona usuaria.*

1. La condición de persona usuaria del centro se perderá por:

- a) Fallecimiento.

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

- b) Por derivación a otros dispositivos dentro del municipio de Zaragoza.
- c) Por traslado fuera del municipio de Zaragoza.
- d) Por la propia voluntad de la persona usuaria.
- e) Por incumplimiento de los deberes inherentes a la condición de persona usuaria.
- f) Por motivos de salud que requieran la atención desde otros dispositivos de carácter sanitario e impidan la continuidad del servicio de alojamiento temporal.
- g) Por ausencia en los servicios prestados sin previo aviso ni adecuada justificación.

2. La realización de actos o el mantenimiento de conductas por parte de una persona usuaria que hayan ocasionado daños de manera dolosa a las instalaciones o representen un riesgo inminente o daño para la integridad física de las personas, conlleva de forma inmediata la pérdida de la condición de persona usuaria del Centro con la consiguiente imposibilidad de recibir las prestaciones que en el mismo se facilitan, lo que supone la no permanencia en las instalaciones.

De la actuación llevada a cabo se realizará el correspondiente informe en el que se especificarán de manera clara y concisa los hechos y circunstancias que rodearon la actuación.

Artículo 14. *Quejas y sugerencias*

Las reclamaciones, opiniones, quejas y sugerencias deberán ser formuladas por escrito mediante los modelos y protocolos establecidos a tal efecto, pudiendo presentarlos por dos vías:

- a) Vía presencial en el propio Centro y en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas, sita en la Casa de los Morlanes, Pza. San Carlos,4.
- b) Vía telemática, mediante correo electrónico dirigido a la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas (oficinabuenaspracticas@zaragoza.es) y a través de la Página web del Ayuntamiento de Zaragoza:

<https://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/participar/verNuevaQuejaAnonima> Ticketing

Desde el propio Centro, como desde la Oficina se facilitará siempre copia de la solicitud, debidamente sellada, fechada y firmada.

No se admitirán formalmente ni se dará curso a las reclamaciones, opiniones, quejas y sugerencias formuladas verbalmente. No obstante, se garantizará el derecho de la persona usuaria a ser asistida en la redacción de los escritos, cuando así lo precise.

CAPÍTULO III

Modelo de intervención

Artículo 15. *Principios de intervención.*

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

El modelo de intervención del Centro, cumpliendo con las exigencias previstas por la legislación aplicable y especialmente siguiendo los planes municipales de atención a personas sin hogar, está definido por las siguientes premisas:

- a) Un equipamiento centrado en la persona, lo que implica adaptación a las necesidades y expectativas de las personas usuarias, con enfoque de género y atención y respeto a la diversidad. La atención individual debe ir dirigida al empoderamiento de la persona desde la relación social para que ella ejerza el control sobre los asuntos que le afectan.
- b) Detección temprana de las situaciones de sinhogarismo, que lleve a la intervención proactiva con la persona usuaria.
- c) Fortalecer la acogida de las personas usuarias, siendo el primer paso para un proceso de intervención.
- d) Diversidad de respuestas de alojamiento ante las distintas situaciones y momentos de las personas que acceden al Centro.
- e) Creación de itinerarios de inserción para que las personas sin hogar recuperen las riendas de su proyecto vital.
- f) Coordinación y trabajo en red para generar intervenciones insertadas en la realidad territorial, aumentando así las posibilidades de éxito, desde una perspectiva de complementariedad.

Artículo 16. *Modos de intervención.*

El Centro realizará su intervención con las personas sin hogar mediante las siguientes prestaciones:

- a) Acogida.
- b) Atención Social.

Artículo 17. *Acogida.*

1. La Acogida tiene como función recibir a la persona sin hogar y ofrecerle los recursos del centro más adecuados para su situación. Está integrado por los siguientes servicios:

- a) Servicio de información y acogida: tiene como función recibir a la persona sin hogar de la mejor manera posible, informarle con claridad sobre las condiciones de su estancia en el Centro, sobre sus derechos y deberes como persona usuaria, sobre el uso de sus diferentes servicios, así como ofrecerle los recursos más adecuados que puedan ponerse a su disposición.
- b) Servicio de alojamiento: tiene como función facilitar un lugar para pernoctar a toda persona que cumpla los requisitos de los artículos 8 y 9 del presente Reglamento.
- c) Servicio de higiene: tiene como función ofrecer adecuadas posibilidades de higiene a las personas sin hogar que así lo requieran. A tal efecto, se podrá hacer uso, en las condiciones establecidas, de los servicios de ducha, de lavadora y de ropero.
- d) Servicio de comedor: tiene como función cubrir las necesidades de alimentación de las personas alojadas en el centro y de aquellas otras que soliciten el uso del comedor y cumplan los requisitos de admisión a este servicio.

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

f) Servicio de primera valoración: tiene por función estimar las necesidades de la persona sin hogar y plantear, de acuerdo con la persona usuaria, los recursos más adecuados.

2. En el proceso de Acogida se orientará a la persona usuaria a los servicios adecuados y se le asignarán los que se consideren necesarios, entregándole la tarjeta identificativa para su uso. Solo mediante la tarjeta correspondiente podrá hacerse uso de los servicios señalados.

3. La llegada de una persona al centro se podrá producir por cualquiera de estas vías:

- a) Por demanda propia.
- b) Por derivación de otros profesionales de instituciones o entidades.
- c) Por la detección de los equipos de calle.

4. En la Acogida se procurará orientar a cada persona usuaria para que pase al equipo de primera valoración con el fin de realizar un estudio de su situación.

Artículo 18. *Atención Social.*

1. Toda persona que se aloje en el Centro tendrá derecho a recibir atención social. Se informará de este derecho a todas las personas usuarias y se establecerán los horarios y la forma de atención que mejor lo garanticen.

2. La atención social tiene como función establecer procesos de intervención con la persona sin hogar en el camino hacia la integración social. Esta prestación se constituye por los siguientes servicios:

- a) Servicio de estudio y valoración: se encargará de situar la demanda en su contexto, formular hipótesis que sirvan como herramienta para la profundización y la búsqueda de información, verificación de hipótesis y propuesta de intervención. Se encargará así mismo de la evaluación intermedia y final de los procesos, contando siempre con la participación de la persona sin hogar.
- b) Servicio de inserción: se encargará de coordinar los recursos y de la generación de actividades y programas de capacitación para la creación de procesos de inserción. Se realizará acompañamiento educativo, social y laboral en estos procesos de inserción.

Artículo 19. *Derivación al servicio de inserción.*

En los supuestos en que se haya realizado el estudio de la situación de la persona usuaria por el equipo de valoración, esta podrá decidir iniciar un proceso de inserción con los equipos del Centro.

Se planificará un itinerario de inserción que se deberá consensuar y concretar con la persona usuaria.

El equipo de inserción decidirá qué profesionales van a intervenir en cada uno de los procesos.

Artículo 20. *Plan-itinerario de inserción.*

1. La herramienta técnica básica a utilizar desde el servicio de inserción es el plan-itinerario de inserción, diseñado para garantizar la adecuación de la intervención a la valoración social, los

31 MAR. 2026

ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES
SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS

Expediente n.º 0033123/2024

objetivos a conseguir y los recursos disponibles.

El contenido mínimo de cada plan será el siguiente:

- a) Diagnóstico que identifique las diferentes situaciones de necesidad social y las potencialidades.
- b) Objetivos y metas a conseguir.
- c) Planificación de las intervenciones a efectuar y profesional responsable de cada una de ellas.
- d) Acuerdos alcanzados con la persona usuaria para la consecución de los objetivos y fines.
- e) Calendario de actuación.
- f) Indicadores para evaluar los objetivos conseguidos.

2. La elaboración de los planes será responsabilidad del equipo del servicio de inserción, que articulará las respuestas a las situaciones de necesidad de las personas.

En la elaboración de los planes se respetará la autonomía de la persona usuaria para adoptar sus propias decisiones, buscando el máximo grado de consenso posible con cada una de las personas interesadas.

Artículo 21. Profesional de referencia.

1. Para asegurar el carácter global e integral en la atención social y la coordinación de todas las intervenciones del plan de inserción, a cada persona usuaria del Centro se le asignará un/a profesional de referencia, que será el/la responsable principal de su seguimiento.

El/la profesional de referencia será un/a trabajador/a adscrito/a al Centro.

2. Será función del/de la profesional de referencia proporcionar apoyo técnico personal, acompañamiento y seguimiento en todo el proceso de intervención.

Deberá fomentar la generación de un vínculo profesional sólido y estable con las personas usuarias que le permita acompañar el proceso de cada persona de la forma más eficaz posible.

3. Será preceptiva la coordinación del profesional de referencia del Centro con el/la profesional de referencia en los servicios sociales generales.

4. La programación y evaluación de los casos corresponde al equipo profesional del Centro.

CAPÍTULO IV

Organización y funcionamiento

Sección 1ª Recursos, admisión y horarios.

Artículo 22. *Recursos habitacionales y espacios del Centro.*



31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

1. El Centro se organiza en diferentes espacios y recursos, con los cuales se trata de atender las diferentes necesidades de las personas usuarias, conforme a los servicios y los modos de intervención adecuados para cada una de ellas

2. El Centro dispone de los siguientes espacios y modalidades de estancia en el mismo: Habitaciones ordinarias, Casa abierta, Módulos de Inserción, Espacio de Emergencias.

Cuenta además con los siguientes espacios y recursos: comedor, duchas, lavadoras, consignas, patio, sala de estar y televisión y salas de actividades.

3. El Centro podrá disponer además de aquellos otros espacios y recursos que la atención a las personas sin hogar haga necesario y cuya disposición y gestión obtenga por asignación del Ayuntamiento de Zaragoza o mediante acuerdos con sus entidades dependientes o con otras entidades públicas o privadas o por cualquier otro título legal.

Artículo 23. *Admisión.*

1. El ingreso en el Centro se realizará a través del servicio de admisión, en el que se informará sobre las normas de convivencia, las condiciones de la estancia y los servicios que se prestan.

Para la admisión una persona como usuaria del Centro será necesario presentar algún documento oficial que acredite su identidad. Si no se dispone de documento oficial se deberá de presentar justificante actualizado de comunicación o denuncia por extravío o robo.

2. En el servicio de admisión se entregará la tarjeta de persona usuaria, que dará derecho a su titular a utilizar los servicios del Centro en las fechas que en la misma se indiquen. Su titular deberá llevarla consigo y mostrarla al personal del Centro cuando se le solicite para acceder a su dependencias o para hacer uso de sus servicios.

3. Las normas internas o instrucciones de desarrollo de este Reglamento fijarán el periodo que ha de transcurrir tras la baja en el Centro hasta una nueva admisión, que no será superior a tres meses.

Artículo 24. *Horarios del Centro y sus servicios.*

1. El Centro permanecerá en funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año.

La apertura del Centro para el acceso de personas se realizará por norma general a partir de las 7:30 h. y terminará a las 20:30 h, salvo permiso o situación excepcional.

Para el correcto desarrollo de todos los servicios, se establecerá por parte de la Dirección del Centro y previa autorización de la Jefatura del Servicio competente un horario que facilite la vida de las personas usuarias y de los profesionales en el Centro. Dicho horario se expondrá en carteles de distintos idiomas en lugares visibles del Centro.

2. El horario de funcionamiento de los diferentes servicios estará establecido dentro de las franjas de mañana y tarde y no coincidiendo con los horarios establecidos de Comedor.

3. Con el fin de respetar el derecho al descanso de las personas alojadas en el Centro se deberá mantener silencio entre las 23 h. y las 7:30 h.

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

4. Los recursos habitacionales distintos de las habitaciones ordinarias tendrán los horarios de apertura y uso establecidos en este Reglamento o, en su caso, en las normas o instrucciones de desarrollo que se dicten.

Artículo 25. *Periodo de estancia.*

1. La estancia en el centro tendrá un carácter temporal y se priorizarán recursos más adecuados para un alojamiento continuado.

2. El periodo de estancia ordinario en el Centro será el mínimo necesario para cubrir la necesidad de alojamiento que lo suscita, en cualquier caso un periodo no superior a seis días naturales seguidos.

El periodo de estancia podrá ampliarse por la Dirección del Centro, conforme a criterio técnico fundamentado.

Si una persona alojada no pernocta en el Centro sin causa justificada se entenderá que lo abandona de forma voluntaria y se dará por finalizada su estancia en el mismo.

3. El tiempo de estancia de estancia en otros recursos como la Casa Abierta y los Módulos de Inserción u aquellos otros de que se disponga será establecido de manera concreta para cada de ellos en este Reglamento o en las normas, protocolos o instrucciones que lo desarrollen.

4. En los casos en que la persona usuaria solicite una atención social individualizada, el equipo de inserción del Centro, tras estudio y valoración de las características de cada persona, fijará el tiempo de permanencia necesario para cubrir la necesidad de alojamiento que facilite el plan de inserción que se va a llevar a cabo con la persona usuaria.

Salvo circunstancias excepcionales que se definan en las normas o instrucciones de desarrollo de este Reglamento, no será superior a un año.

5. En los espacios de emergencias el tiempo de estancia se adaptará a las necesidades derivadas de la emergencia que motiva la apertura para su uso.

Sección 2ª. Espacios de alojamiento

Artículo 26. *Alojamiento ordinario.*

La estancia en habitaciones es el sistema ordinario de alojamiento en el Centro.

Artículo 27. *Casa Abierta.*

Podrán ser personas usuarias de la Casa Abierta aquellas personas sin hogar en las que concurren circunstancias especiales de cronificación.

Las personas usuarias serán determinadas por el equipo técnico del Centro.

La condición de persona usuaria de la Casa Abierta se mantendrá mientras continúen las circunstancias valoradas para el acceso a la misma, salvo que su comportamiento suponga una

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

amenaza o un riesgo graves para la convivencia o la seguridad del resto de personas usuarias o del personal.

Art. 28. *Módulos de alojamiento.*

1. Los Módulos de alojamiento podrán ser familiares o individuales.

La condición de persona usuaria de estos espacios será determinada por las/os profesionales del Centro, como parte de un plan de inserción previamente establecido con la persona usuaria.

2. El alojamiento en estos espacios podrá tener una duración inicial de hasta tres meses. La duración inicial podrá prolongarse hasta completar un periodo máximo de estancia de un año, incluida la duración inicial. La prolongación de la estancia tras los tres primeros meses requerirá el informe motivado del equipo técnico y el conforme de la Dirección del Centro.

3. Las personas usuarias están obligadas a permitir el acceso al personal del Centro cuando sean requeridas para realizar las visitas de supervisión y seguimiento que se determinen. Asimismo deberán permitir el acceso para comprobar el estado de higiene y el mantenimiento del Módulo.

Artículo 29. *Espacio de Emergencias.*

Este Espacio se pondrá en funcionamiento para atender a las personas sin hogar en episodios que revistan el carácter de emergencias conforme a su definición en el Plan de Emergencias del municipio de Zaragoza

Artículo 30. *Viviendas para procesos de inserción.*

1. El Área municipal competente en servicios sociales podrá tener asignada la gestión de viviendas para procesos de inserción de personas sin hogar.

El sistema de designación de las personas usuarias y el régimen de uso y funcionamiento de las viviendas será el que se establezca en las normas, instrucciones, acuerdos o protocolos de actuación que se establezcan para tal fin.

2. El uso de la vivienda requerirá la formalización con la persona usuaria de un documento que defina el título, las condiciones de ocupación y uso de la vivienda, particularmente el tiempo de estancia.

El alojamiento en una vivienda tutelada podrá tener una duración de hasta tres meses. La duración inicial podrá prolongarse en uno o varios periodos hasta completar una estancia máxima de un año, incluida la duración inicial.

3. El alojamiento en la vivienda tutelada está condicionado en todo momento a la realización del plan de inserción por la persona usuaria. El abandono o incumplimiento sin causa justificada del plan de inserción hace perder automáticamente a la persona usuaria el derecho a seguir ocupando la vivienda.

4. La gestión de las viviendas podrá realizarse a través de entidades sociales cuya actividad comprenda los procesos de inserción para personas sin hogar.

Sección 3ª Otros espacios y recursos

20

117



DILIGENCIA.- Para hacer constar que esta propuesta fue aprobada en la sesión del Gobierno de Zaragoza de 30 MAR. 2026

ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES
SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

Artículo 31. *Espacios comunes y espacios restringidos.*

1. La sala de estar y el patio son espacios comunes de libre acceso para todas las personas sin hogar, siempre que cumplan con las normas de convivencia exigibles en el Centro.

Estos espacios comunes del Centro estarán abiertos para su acceso y estancia desde las 8:00 horas hasta la hora de la cena.

2. Toda persona que utilice los espacios comunes del Centro está obligada a mantener un comportamiento cívico, evitando actuaciones que conlleven una molestia para el resto de las personas usuarias o del personal del Centro.

Podrá denegarse a una persona el acceso a los espacios comunes cuando se tengan motivos fundados de que puedan producirse por su parte situaciones de alteración grave de la convivencia

No estará permitido introducir ni acumular en el patio ni en la sala de estar objetos que puedan suponer un problema de higiene, que provoquen molestias al resto de personas usuarias o que dificulte el uso habitual de esos espacios.

3. En desarrollo del Plan de Convivencia y de la programación de actividades ocupacionales del Albergue, la Dirección podrá determinar el uso de salas y espacios al aire libre de uso restringido a personas alojadas en el Centro o personas usuarias en procesos de inserción social.

Artículo 32. *Comedor.*

El servicio de Comedor tiene como función cubrir las necesidades de alimentación de las personas alojadas en el centro y de aquellas otras que soliciten su uso y cumplan los requisitos establecidos para acceder a este servicio. Estos requisitos serán establecidos en la normas o instrucciones que se dicten en desarrollo de este Reglamento.

Los horarios de comedor serán establecidos por la Dirección del Centro, previa autorización de la Jefatura del Servicio competente.

El acceso al desayuno será libre para toda persona que lo solicite.

Artículo 33. *Duchas, ropero y lavadora.*

1. Las personas sin hogar que no estén alojadas en el Centro tendrán derecho a usar diariamente el servicio de duchas.

2. Podrá solicitar el servicio del ropero toda persona que se aloje en el Centro o cualquiera que lo haya hecho en algún momento. Las prendas del ropero se entregarán con la periodicidad que para cada una de ellas se establezca.

3. Para utilizar el servicio de lavadora es preciso estar alojado en el Centro y solicitarlo previamente en el Servicio de Admisión.

Artículo 34. *Consigna.*

1. El Centro contará con un sistema de consignas para guardar aquellos equipajes, objetos y enseres de las personas usuarias del Centro que no sea adecuado depositar en la habitación

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

durante su estancia. Los equipajes y enseres serán revisados en la entrada al Centro por motivos de seguridad.

Si al abandonar el Centro no se retiraran los enseres, objetos y prendas entregados para consigna se entenderá que se renuncia a ellos.

2. El Ayuntamiento de Zaragoza no será responsable de ninguno de los enseres, objetos o prendas que no hayan sido entregados en consigna.

3. Existirá también un servicio de depósito temporal de bienes, enseres y objetos para las personas sin hogar que no se encuentren alojadas en el Centro, que se regulará a través de normas internas de funcionamiento o instrucciones que se dicten.

Artículo 35. *Espacios para mascotas.*

Con el fin de facilitar el acceso al centro de las personas sin hogar que tengan y cuiden una mascota, se ofrecen los siguientes recursos:

- a) El uso de cheniles ubicadas en el patio del albergue.
- b) La posibilidad de los cuidados de la Protectora de animales mientras dura su estancia en las dependencias del albergue.

Para ello se seguirán las recomendaciones del protocolo para alojamiento de mascotas.

Sección 4ª. Convivencia y participación

Artículo 36. *Plan de Convivencia.*

Anualmente, el Centro se dotará de un Plan de Convivencia, cuyas actuaciones irán encaminadas al desarrollo de comportamientos adecuados para convivir mejor, la prevención de problemas y resolución de conflictos a través de la comunicación y la participación de las personas que conviven en el Centro, tanto las personas usuarias como las/los profesionales.

El plan se elaborará propuesta de la Dirección del Centro y contará con la participación y aprobación de las personas alojadas.

Artículo 37. *Las participación de las personas usuarias en el funcionamiento del Centro.*

1. Las personas usuarias del Centro pueden participar en su funcionamiento mediante los órganos y cauces formales de participación que se arbitren a tal efecto.

La participación de las personas usuarias en el Centro es clave, para que el servicio proporcione y de respuesta eficaces a las personas.

Para ello, desde la entrada de la persona en el Centro se tendrá en cuenta su participación en distintos grados, desde la mera recogida de opinión hasta la realización y construcción de propuestas.

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

2. Los elementos y actividades a desarrollar que fomentan la participación de las personas usuarias son:

- a) Hoja de recogida de sugerencias.
- b) Encuentros con la Dirección.
- c) Asamblea para la aprobación y evaluación del Plan de Convivencia.
- d) Otras a propuesta de las personas alojadas o de las/los profesionales del Centro.

CAPITULO V

Profesionales del Centro

Artículo 38. *Profesionales del Centro.*

A los efectos del presente Reglamento se consideran profesionales del Centro todas las personas que desarrollan su tarea profesional y prestan servicio en él, con independencia de su categoría o desempeño específico, reconociéndose la importancia de todas ellas para el desarrollo y buena ejecución de los servicios prestados a las personas usuarias.

Los y las profesionales del Centro participarán en el desarrollo y mejora de su funcionamiento, además de realizar las funciones propias que se determinen en cada uno de los programas que le sean asignados y/o las funciones propias de su puesto de trabajo.

Artículo 39. *Dirección.*

La Dirección del Centro será la responsable de dirigir e impulsar la actividad del Centro, todo ello en el ámbito de su competencia y siguiendo las directrices marcadas por la Jefatura responsable del Servicio.

Corresponde a la Dirección del Centro la representación del mismo, la dirección de su actividad técnica, la gestión económica y la gestión de personal, así como la coordinación de sus diferentes unidades y equipos. Y todas aquellas funciones que sobre el particular se establezcan en el organigrama de puestos de trabajo y el manual de funciones.

Artículo 40. *Equipo Técnico Interdisciplinar.*

El Equipo Técnico Interdisciplinar estará formado por los perfiles profesionales de Trabajo Social, Educación Social, Psicología, Profesionales de la Salud y Técnicos/as Auxiliares Socioculturales.

Las tareas a desarrollar por cada perfil profesional vendrán marcadas por la participación en cada uno de los programas. Contarán para el desarrollo de su tarea con el apoyo del resto de las/los trabajadoras/es del Centro.

En todo caso se articularán los mecanismos de coordinación y apoyo entre el personal profesional del Equipo Técnico Interdisciplinar que participan en los diferentes programas.

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

Artículo 41. *Unidad administrativa.*

A la Unidad administrativa le corresponde el desarrollo de las tareas propias de gestión y tramitación administrativa y cuantas otras tareas del mismo carácter sean adecuadas a su función y le sean asignadas por la Dirección del Centro, de acuerdo con las funciones propias del puesto de trabajo.

Artículo 42.- *Oficiales y operarias/os.*

Realizarán las tareas precisas en relación con el mantenimiento de la instalación y el funcionamiento de los servicios que se ofrecen a las personas usuarias, de acuerdo con las funciones propias de su puesto de trabajo.

Artículo 43.- *Seguridad*

El Centro dispondrá de los medios personales y sistemas de vigilancia e intervención que garanticen la seguridad de las personas usuarias y trabajadoras y procuren un buen clima de convivencia.

Será necesaria la intervención junto con el personal del Centro, al menos, en las siguientes actuaciones:

- a) En el momento de la acogida para el registro de los equipajes y enseres de las personas usuarias en su primera llegada al centro con el objeto de evitar la entrada de armas, alcohol y sustancias estupefacientes.
- b) Apoyo y vigilancia del comedor.
- c) Realizar rondas en las instalaciones para asegurarse del adecuado orden y convivencia.
- d) Mediar en conflictos y asegurar la vuelta al orden.
- e) En el momento de abandono de la instalación de una persona usuaria por haber perdido la condición de persona usuaria deberá ser acompañado por la policía con el fin de garantizar la seguridad.

Existirá una colaboración especial de la Policía Local para garantizar la seguridad en el Centro y su entorno.

Artículo 44. *Personal externo.*

Para el desarrollo de todas las funciones del Centro y de sus programas, son necesarios recursos humanos adicionales que, aun no perteneciendo a la plantilla municipal, a efectos del régimen sancionador (artículos 49.2 a) y 49.3 d) se les considera trabajadores del Centro.

CAPITULO VI

Colaboración en el entorno

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

Artículo 45. *Colaboración con entidades*

El Área de Políticas Sociales colaborará con el resto de las Áreas Municipales, con otras entidades públicas y con las entidades sociales y vecinales en el impulso, planificación y realización de actividades e intervenciones que sirvan a la buena convivencia y a la participación vecinal en el entorno del Centro.

TÍTULO III

Régimen sancionador

Artículo 46. *Régimen Jurídico.*

El régimen jurídico aplicable es el que emana de las Leyes 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que establecen las especialidades del procedimiento sancionador respecto del procedimiento administrativo común y los principios a que debe atenerse el ejercicio de la potestad sancionadora, ello con fundamento a la previsión legal contenida en el Título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en particular en sus artículos 139 y 140 en lo que se refiere a la tipificación de infracciones y sanciones, así como a su calificación jurídica.

Artículo 47. *Personas responsables.*

1. Serán responsables de las infracciones administrativas en el ámbito de actuación regulado por el presente Reglamento, las personas físicas y jurídicas que realicen, por acción u omisión, los hechos tipificados específicamente como infracción administrativa que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa.
2. Cuando la infracción sea cometida por una pluralidad de personas, cada una de ellas responderá por sus actos personales, siendo determinada la responsabilidad de todas ellas cuando no sea posible individualizar la conducta de cada una y todas ellas cuando hubieran coadyuvado a su comisión con actos u omisiones sin los cuales la infracción no se habría cometido.
3. Tendrán también la consideración de autores/as quienes cooperen a su ejecución mediante una acción u omisión sin la cual no hubiese podido llevarse a cabo el hecho constitutivo de infracción y quienes inciten a otros a la comisión infractora o la promuevan activamente.
4. Las responsabilidades administrativas que se deriven de la comisión de una infracción serán compatibles con la exigencia a la persona infractora de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como la indemnización por los daños y perjuicios causados.

Artículo 48. *Vulneración de las normas de buen uso y orden del Servicio.*

1. De la realización de las conductas que quedan reflejadas en el apartado 2 del presente artículo, por su propio carácter, no se deriva la imposición de una sanción que como tal suponga una

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

coerción en los derechos de su autor/a, sino que por su propia naturaleza precisan de una corrección inmediata de los efectos producidos a fin de asegurar la correcta prestación del Servicio para todas las personas usuarias. A tal efecto se estima suficiente la puesta en conocimiento de la persona infractora de la referida circunstancia, siendo instrumento hábil para alcanzar dicha finalidad una comunicación verbal o escrito por la Dirección del Centro, procurando de esta manera una inmediata corrección.

Los hechos causantes y la comunicación efectuada a la persona usuaria bajo la forma de amonestación o advertencia, quedarán anotados en el archivo electrónico de incidencias del centro a los efectos establecidos en los artículos 50.2 k) y 50.3 f) de este Reglamento.

2. Se considera que atentan el buen uso y orden del Servicio las conductas siguientes:

- a) El uso negligente de los servicios y el deterioro leve de los bienes muebles o inmuebles del Albergue, siempre que se proceda a su debida reparación.
- b) La interferencia ocasional en las actividades o la convivencia de las demás personas Residentes, usuarias o personal del Albergue.
- c) La incorrección en el comportamiento en el comedor y el desperdicio alimentario.
- d) El incumplimiento ocasional de los horarios de descanso establecidos.
- e) La perturbación ocasional del sueño de otras personas usuarias.
- f) No abandonar las habitaciones en el horario establecido.
- g) No mantener las habitaciones o los módulos individuales y familiares en un estado razonable de orden y limpieza.
- h) Tirar comida o basura (latas, colillas, bolsas, envases...) en el patio común y otras dependencias del Albergue.
- i) No guardar la debida higiene personal provocando molestias a otras personas usuarias.
- j) Tener en las habitaciones bebidas alcohólicas, drogas o sustancias psicotrópicas.
- k) Cualquier otra actividad o actitud que se derive del incumplimiento del presente Reglamento y deba ser objeto de amonestación, cuando la persona haya sido previamente advertida.

Artículo 49. *Procedimiento.*

1. La potestad sancionadora se ejercerá mediante el procedimiento establecido en el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por Decreto 28/2001 de 30 de enero del Gobierno de Aragón o normativa que en cada momento resulte aplicable.

2.- El procedimiento se iniciará de oficio por acuerdo del órgano competente, a cuyo efecto el informe suscrito por el/la técnico/a responsable del Centro (Técnico/a Auxiliar Sociocultural, Trabajador/a Social o Educador/a), tendrá el carácter de petición razonada. Se entiende por petición razonada, la propuesta de iniciación del procedimiento formulada por cualquier órgano

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

administrativo que no tiene competencia para iniciar el mismo y que ha tenido conocimiento de las circunstancias, conductas o hechos objeto del procedimiento, bien ocasionalmente o bien por tener atribuidas funciones de inspección, averiguación o investigación. Todo ello sin perjuicio de que pueda instar a instancia de particular interesado/a.

3. En cualquier momento del procedimiento, los/las interesados/as tienen derecho a conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en el mismo, así como a la adecuada observancia de los derechos que a dicho efecto tienen reconocidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común.

4. Las infracciones y sanciones prescribirán conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 40/2015, de 26 de Régimen Jurídico del Sector Público, en razón de su calificación.

5. Será competente para iniciar y resolver el procedimiento por la presunta comisión de infracciones el Gobierno de Zaragoza u órgano en quien delegue. El plazo establecido para la resolución y notificación de dicho procedimiento sancionador es de seis meses, transcurrido el cual se entenderá que ha incurrido en caducidad. A dicho efecto se entenderá que el día inicial para el cómputo del plazo referido es el correspondiente a la fecha del acuerdo de iniciación adoptado por el órgano competente.

6. En cuanto a la graduación de la sanción, se deberá observar la debida idoneidad y necesidad de la sanción a imponer y su adecuación a la gravedad del hecho constitutivo de la infracción, mediante la aplicación de los criterios legalmente establecidos.

Artículo 50. *Medidas provisionales y cautelares.*

1. De conformidad con lo establecido en Ley 39/15 de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común y en el Decreto 28/2001 de 30 de enero del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, podrán adoptarse medidas provisionales antes o durante la tramitación del procedimiento, siempre que existan motivos suficientes en orden a garantizar el normal funcionamiento del centro y la seguridad de personas o bienes.

2. Dichas medidas podrán adoptarse de oficio o a instancia de terceros interesados y deberán ser siempre fijadas en resolución expresa, resultando ejecutivas desde su dictado.

3. Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo competente para resolver, podrá adoptar, de oficio, a instancia del instructor o a instancia de parte y de forma motivada, las medidas provisionales que estime oportunas, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, de acuerdo con los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad.

4. Con anterioridad a la iniciación del procedimiento administrativo, el órgano competente para iniciar o instruir el procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en los casos de urgencia inaplazable y para la protección provisional de los intereses implicados, podrá adoptar de forma motivada las medidas provisionales que resulten necesarias y proporcionadas. En tal caso, las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda. Dichas medidas quedarán sin efecto si no se inicia

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

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

5. En atención a la gravedad del caso, por parte de la Dirección del Albergue se pondrá en conocimiento del órgano competente los hechos acaecidos a fin de considerar a la mayor brevedad posible la adopción de la medida provisional que pudiera corresponder.

6. Entre las medidas provisionales que se pueden adoptar se encuentra la de expulsión del Centro y cualesquiera otras que se estimen procedentes a fin de conseguir el efecto perseguido, y revestirán siempre el carácter de medida provisional cuya ejecución se estima adecuada al efecto de impedir la continuidad de los efectos de la infracción y habrán de ajustarse en su aplicación con la intensidad y proporcionalidad que resulte necesaria en razón del objetivo que se pretenda garantizar.

7. Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción. En todo caso, se extinguirán cuando surta efectos la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

Artículo 51. *Infracciones.*

1. Son infracciones administrativas las acciones u omisiones tipificadas en este Reglamento de conformidad con lo establecido por los artículos 25 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y artículo 140 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Las infracciones se clasificarán en graves y muy graves.

2. Se consideran graves las infracciones que supongan:

a) Las ofensas verbales o expresiones injuriosas graves e insultantes dirigidas hacia cualquier otra persona, ya sea usuaria, profesional del Centro o personal de empresas, de entidades, profesionales externos o personal voluntario que realice servicios o actividades para el Centro.

b) Los actos y expresiones de odio, racismo, xenofobia, sexismo, homofobia o transfobia hacia otras personas usuarias del Centro.

c) Impedir el acceso al albergue en las filas de admisión o a cualquier servicio como duchas, ropero o comedor a otras personas con derecho a su utilización.

d) La interferencia grave en las actividades o la convivencia de las demás personas usuarias o profesionales del Centro.

e) El consumo de bebidas alcohólicas, drogas o sustancias psicotrópicas en las instalaciones del Centro.

f) El incumplimiento reiterado de los horarios de descanso o la perturbación del sueño de otras personas usuarias. A tal efecto, se considerará que existe incumplimiento reiterado cuando la persona usuaria haya sido amonestada verbalmente por este motivo, al menos, en dos ocasiones por el personal del Centro, y así figure registrado en el centro.

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

- g) La no comparecencia al dormitorio reservado en el horario de descanso sin comunicación y justificación previa.
- h) La incitación, propuesta o acto de pagar por servicios sexuales y el ejercicio de la prostitución en las instalaciones del Centro.
- i) El comercio de alcohol, drogas o sustancias psicotrópicas en las instalaciones.
- j) La sustracción de propiedades del Centro, de su personal o de otras personas usuarias.
- k) La utilización indebida de las tarjetas de usuario/a de otras personas suplantando su identidad en beneficio propio.
- l) Haber sido amonestada/o por la realización de conductas contrarias al buen uso y orden del servicio en dos ocasiones en los últimos tres meses.
- l) Cualquier otra infracción de los deberes contemplados en el presente Reglamento cuya calificación sea considerada como grave por la Dirección del Centro.

3. Se considerarán infracciones muy graves:

- a) La comisión o imputación de un hecho tipificado como delito en el Código Penal
- b) El uso o tenencia de armas blancas o de fuego en las instalaciones del Centro.
- c) La violencia física ejercida sobre otra persona, ya sea usuaria o personal del Centro o personal de empresas, de entidades, profesionales externos o personal voluntario que realice servicios o actividades para el Centro.
- d) El empleo de amenazas, coacciones, intimidaciones o cualquier otro género de violencia psíquica sobre otra persona, ya sea usuaria, personal del Centro o personal de empresas, de entidades, profesionales externos o personal voluntario que realice servicios o actividades para el Centro.
- e) El deterioro intencionado y grave de los bienes muebles, inmuebles o utensilios del Centro.
- f) Entrar en zonas no autorizadas por estar destinadas exclusivamente a personas usuarias de otro sexo.
- g) Haber sido amonestada/o por la realización de conductas contrarias al buen uso y orden del servicio en más de dos ocasiones en los últimos tres meses.
- h) Cualquier otra infracción de los deberes contemplados en el presente Reglamento, cuya calificación sea considerada como muy grave por la Dirección del Centro.

Artículo 52. Sanciones.

1. Corresponderá a las infracciones tipificadas como graves a la siguiente sanción: privación de la condición de persona usuaria por un tiempo de hasta 90 días naturales.
2. Corresponderá a las infracciones tipificadas como muy graves la siguiente sanción: privación de

31 MAR. 2026

Expediente n.º 0033123/2024

la condición de persona usuaria por el tiempo de hasta 180 días naturales.

La imposición de la sanción será independiente de la exigencia de la responsabilidad por los daños y perjuicios en su caso causados, quedando la persona infractora obligada a asumir la reparación que corresponda.

3. Las sanciones impuestas podrán ser sustituidas o reducidas por la realización de actividades socioeducativas de manera voluntaria por parte de la persona sancionada.

La posibilidad de sustituir o reducir la sanción, así como las actividades socioeducativas a realizar serán determinadas en cada caso concreto por el equipo profesional del Centro.

Disposición adicional primera. *Situaciones de excepcionalidad.*

Excepcionalmente, en el supuesto de falta de plazas en las instalaciones del Centro por circunstancias imprevisibles y no imputables al Ayuntamiento de Zaragoza, en función de las disponibilidades presupuestarias, se podrá facilitar alojamiento alternativo en un centro hotelero u otros alojamientos de titularidad privada.

Disposición adicional segunda. *Desarrollo del Reglamento.*

El/la Consejero/a del Área municipal competente en servicios sociales tendrá la facultad de desarrollar el presente Reglamento y, a tal fin, podrá dictar las normas, instrucciones y protocolos que se precisen para el buen funcionamiento del Centro.

Esta facultad podrá delegarse, en caso de que exista dentro de la estructura orgánica municipal, en la Concejalía-Delegada responsable del Centro y, asimismo, en la Jefatura del servicio gestor.

Disposición transitoria única. *Vigencia de normas internas.*

Mientras no se produzca el desarrollo del presente Reglamento, permanecerán vigentes y serán de aplicación las Normas internas del Albergue Municipal aprobadas por Decreto de 19 de febrero de 2016 de la Consejera de Derechos Sociales (BOPZ de 21 de junio de 2016), en todo aquello que no se oponga a lo dispuesto en este Reglamento.

Disposición derogatoria única. *Derogación de normativa anterior.*

Queda derogado el Reglamento del Albergue Municipal de Transeúntes aprobado por Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza de 24 de Marzo de 1994.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su íntegra publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Zaragoza y una vez haya transcurrido en su caso el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.