



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “SERVICIO DE ACOGIDA Y ASISTENCIA A PERSONAS SIN HOGAR EN SITUACIÓN DE CONVALECENCIA”

INTRODUCCIÓN. -MARCO NORMATIVO Y COMPETENCIAL.

La Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid 2016-2021, aprobada por el Consejo de Gobierno mediante Acuerdo adoptado el día 11 de octubre de 2016, prevé en su Objetivo 16: “El diseño e implantación de una estrategia integral para la inclusión social de las personas sin hogar”

El Plan de Inclusión de Personas Sin Hogar de la Comunidad de Madrid 2016-2021 representa un compromiso de trabajo reflexionado y sistemático para abordar este fenómeno en nuestra región y profundiza en las pautas de acción ya delineadas en la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid para este mismo periodo. El presente Plan parte de la necesidad de un conocimiento preciso de esta realidad en nuestra región y se apoya en un trabajo que ha de realizarse necesariamente a pie de calle. Un trabajo de prospección, de sensibilización, de colaboración con vecinos, con entidades especializadas, con los municipios, con sus profesionales de la atención social, que facilite el abordaje de los casos y señale los caminos posibles de la inserción.

Todo ello sin perjuicio de que gran parte de las competencias que inciden directamente sobre este sector de la población, se encuadren dentro de las correspondientes a la Atención Social Primaria, propia de los servicios sociales municipales, lo que a lo largo de la Estrategia se efectúen numerosas referencias a las competencias municipales y que las primeras medidas propuestas sean las relacionadas con la coordinación.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el Título III, dedicado íntegramente a regular la planificación de los Servicios Sociales, establece la obligación de elaborar un Plan Estratégico de Servicios Sociales. Esta Ley también prevé la posibilidad de realizar planes sectoriales que complementen al general de Servicios Sociales, estableciéndose en el artículo 44 c), que corresponde al Consejo de Gobierno “la aprobación de los Planes y Programas de Servicios Sociales previstos en el Título III de la presente Ley”.

Por su parte el artículo 45 b), dispone que corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales “La elaboración de los planes y programas de servicios sociales en el territorio autonómico, al objeto de



determinar prioridades, evitar desequilibrios territoriales y garantizar los niveles mínimos de protección, en coordinación con las corporaciones locales”.

Al igual que la Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020, el presente Plan no renuncia a un horizonte de erradicación de estas situaciones. Para alcanzarlo, la Consejería de Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Natalidad ha trazado una ruta de pasos seguros a través de la atención de la salud, el apoyo a la renta, los recursos de alojamiento, el acompañamiento personal o el diseño de itinerarios personalizados para la inserción social y laboral, en la que confiamos contar con todos quienes han participado –personas, entidades e instituciones- en su elaboración.

En el caso de las personas sin hogar la alternativa a prolongar la atención hospitalaria es la vuelta a dispositivos tales como albergues o centros de acogida de alta capacidad, más pensados para la atención a personas sin hogar con perfiles más genéricos y en los que resulta difícil disponer de los recursos técnicos y profesionales idóneos para garantizar el bienestar psíquico y físico de estas personas con grave enfermedad.

Las especiales circunstancias de estas personas hacen necesaria la disponibilidad de una intervención profesional las 24 horas del día y una especial dedicación a su bienestar psíquico y físico. Para este fin se hace recomendable proporcionar a estas personas una solución de alojamiento, en un dispositivo de capacidad media/baja, en el que su usuario pueda hacer uso de los recursos que el sistema sanitario pone a disposición de este tipo de pacientes del mismo modo que cualquier otro ciudadano lo hace en su propio domicilio en idénticas circunstancias de salud.

No es un recurso sanitario, sino social, que permite a estas personas abandonar la atención hospitalaria, pero garantizando el entorno y apoyos adecuados para un correcto seguimiento ambulatorio de su enfermedad, y en el que sus profesionales mantienen la debida coordinación con los recursos sanitarios públicos de atención primaria y especializada correspondientes.

En la actualidad solo existe este recurso público, objeto de este contrato, de esta naturaleza, por lo que se considera necesario que desde la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social se proporcione un entorno convivencial y digno a estas personas en momentos difíciles. Pero además también existen otros motivos relacionados con la eficiencia de la utilización de los recursos sanitarios hospitalarios (más caros y menos adecuados a las circunstancias de salud descritas).

Al no existir en la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, recursos materiales y personales para llevar a cabo la actuación, sería necesario recurrir a contratos del Sector Público para ponerla en marcha



En abril de 2015 la Comunidad de Madrid puso en marcha un servicio de acogida y asistencia a personas sin hogar en situación de dependencia, gestionado mediante un contrato administrativo. Su objeto era proporcionar alojamiento y atención no sanitaria a personas sin hogar con enfermedad crónica y grave o que se encontrasen en proceso de convalecencia tras un ingreso hospitalario, cuando estas circunstancias concurriesen con la necesidad de apoyos para las actividades básicas de la vida diaria.

Hasta ese momento no existía en la Comunidad de Madrid, ni en la red pública ni en el ámbito privado, un centro o servicio que respondiera exactamente a tal finalidad, pero sí existían centros de tipo residencial, gestionados principalmente por entidades sin ánimo de lucro, que podrían adaptarse a las condiciones fijadas por la Administración Regional en un Pliego de Prescripciones Técnicas y ofertar parte o la totalidad de plazas de sus centros para la gestión de este servicio.

La creación y mantenimiento de este servicio se justifica en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, cuyo artículo 2 establece como finalidad de los servicios sociales la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrandó su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales. Los servicios sociales deben asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida, teniendo las necesidades sociales cubiertas.

Existen situaciones de padecimiento de enfermedad grave en la que la persona que la padece no puede esperar mayor mejoría por mucho que se prolongue su atención hospitalaria.

Sin embargo, en el caso de las personas sin hogar la alternativa a prolongar la atención hospitalaria es la vuelta a dispositivos tales como albergues o centros de acogida de alta capacidad, más pensados para la atención a personas sin hogar con perfiles más genéricos y en los que resulta difícil disponer de los recursos técnicos y profesionales idóneos para garantizar el bienestar psíquico y físico de estas personas con grave enfermedad.

El servicio objeto del contrato no es un recurso sanitario, sino un recurso eminentemente social y especializado, que permite la atención adecuada a estas personas tras abandonar la atención hospitalaria, pero garantizando el entorno y apoyos adecuados para un correcto seguimiento ambulatorio de su enfermedad, y en el que sus profesionales mantengan la debida coordinación con los recursos sanitarios públicos de atención primaria y especializada correspondientes, garantizando al mismo tiempo la coordinación con el Sistema de Servicios Sociales para que en el momento de la salida del recurso residencial



la persona pueda acceder a las prestaciones que dicho sistema pone a su disposición, en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos.

El artículo 2 de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid establece como finalidad de los servicios sociales la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrando su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales. Los servicios sociales deben asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida, teniendo las necesidades sociales cubiertas.

Se hace, por tanto, necesario proporcionar un entorno convivencial digno a estas personas en momentos tan duros y difíciles, lo que constituye suficiente motivo para el mantenimiento de un dispositivo como el que aquí se propone, pero además también existen otros motivos relacionados con la eficiencia de la utilización de los recursos sanitarios hospitalarios, más costosos y menos adecuados a las circunstancias de salud.

La Comunidad de Madrid cuenta solo con este dispositivo, actualmente se gestionan 40 plazas, con una alta ocupación, lo cual evidencia la necesidad de dar continuidad al servicio aumentar hasta 60 el número de las plazas, la situación de convalecencia de estas personas resulta incompatible con la falta de plazas en este Servicio, que es el único disponible en la Comunidad de Madrid. El número total de personas atendidas han sido 91 personas. Se ha mantenido una lista de espera constante de 4 personas valoradas favorablemente.

Las personas atendidas en el servicio provienen de las derivaciones recibidas de la RED DE PERSONAS SIN HOGAR DE SERVICIOS SOCIALES GENERALES O RED SANITARIA a lo largo de 2019 las derivaciones y atenciones han sido:

- Red de personas sin hogar: 38 personas derivadas y atendidas
- Red Sanitaria: 22 las personas derivadas y atendidas
- Red de Servicios Sociales Generales: 31 personas derivadas y atendidas

Por todo ello, se considera de gran interés y necesario en la Comunidad de Madrid un dispositivo de alojamiento para personas sin hogar con enfermedad crónica o que precisen de un proceso de recuperación tras un ingreso hospitalario o con necesidad de cuidados y apoyos para el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria.

PRIMERA. – OBJETO DEL CONTRATO



El objeto del presente contrato es determinar las condiciones de gestión del SERVICIO PÚBLICO DE ACOGIDA Y ASISTENCIA A PERSONAS SIN HOGAR EN SITUACIÓN DE CONVALECENCIA mediante el concierto de 60 plazas, el procedimiento para su prestación, así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del contrato.

Atender situaciones de padecimiento de enfermedad grave en los que no se pueda prolongar la atención hospitalaria, o esta no sea posible por precisarse un tratamiento paliativo.

SEGUNDA. - FINALIDAD DEL SERVICIO

Se trata de un servicio público que se caracteriza por ofrecer una respuesta especializada y de calidad, que combina la intervención psicosocial, siendo plataforma para el acceso a servicios y derechos sanitarios, económicos y sociales, y el apoyo sanitario, buscando la correcta recuperación física y la mejora de la salud en todas sus dimensiones. Promueve el acceso y mantenimiento en el cuidado de la salud de las personas afectadas por el sinhogarismo en las redes normalizadas de atención, actuando de puente entre las redes sociales y sanitarias, para lograr una atención integral y mejorando la calidad de vida de las personas atendidas mediante el acceso a derechos.

La vivienda es una infraestructura de salud, por lo que ofrece un hogar temporal, como base segura, y los servicios de un equipo multidisciplinar de profesionales que acompañan para que la persona acceda a derechos e inicie y/o consolide procesos de recuperación e integraciones sociales efectivas y eficientes.

A efectos del presente Pliego se entiende por acogida y asistencia a personas sin hogar en situación de convalecencia, el conjunto de medios destinados a proporcionar alojamiento, cuidado personal, supervisión y apoyo, atención psicológica y social y demás servicios descritos en el presente Pliego, ya sea temporal o permanente, a las personas del perfil mencionado, en tanto se mantenga la necesidad de ingreso en el recurso residencial.

El servicio se prestará en el centro que, debidamente autorizado, para tal fin aporten las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del mismo, y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de hasta 60 plazas, que deberán reunir los requisitos establecidos en el presente Pliego.

TERCERA. -PERFIL DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA

El servicio se prestará a las personas que en el momento de derivación al programa se encuentren en situación de “sin techo” según la clasificación



ETHOS de FEANTSA, considerando como tal quienes se encuentren viviendo en un espacio público o exterior o en centros de acogida de emergencias (categorías 1 y 2 de ETHOS) Las personas beneficiarias del servicio deberán ser mayores de 18 años y encontrarse en una de estas situaciones:

- Padecer una enfermedad grave y crónica o en fase terminal que no requiera ingreso hospitalario.
- Haber recibido el alta hospitalaria tras un ingreso para el tratamiento de su enfermedad, pero requieran cuidados generales no sanitarios en tanto continúe su convalecencia.
- Precisar cuidados paliativos.

Y encontrándose en alguna de las situaciones descritas, voluntariamente opten por pasar su convalecencia o padecimiento en este dispositivo residencial

No podrán ser beneficiarias del recurso aquellas personas que cuenten con una plaza, ocupada o reservada, de carácter residencial, en cualquier centro público o privado. Se entenderán como tales las residencias para personas mayores o personas con discapacidad, y aquellos recursos de atención residencial organizados en viviendas o en otras fórmulas de alojamiento de estancia permanente en que se reciba supervisión y apoyo. No tendrán tal consideración los centros de acogida y albergues.

No obstante, las personas que en el momento de formalización del presente contrato se encuentren ocupando una plaza en el centro que resulte adjudicatario, adquirirán la condición de usuarias, siempre que cumplan las condiciones establecidas para ello. En caso contrario, la plaza que ocupe no podrá computarse dentro del contrato.

Tampoco podrán ser usuarias las personas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones, en tanto que éstas perduren:

- Padecer una enfermedad infecto-contagiosa, mientras la misma se encuentre en fase activa y requiera atención permanente y continuada en un centro hospitalario.
- Encontrarse en situación de crisis psiquiátrica que pueda afectar a la convivencia con el resto de personas usuarias o al tratamiento que éstas reciben, o presentar patrones de comportamiento agresivos o peligrosos para sí mismos o para los demás.

CUARTA. - ACCESO AL SERVICIO

Las personas usuarias podrán acceder al servicio ya sea por derivación de los Centros de Servicios Sociales, las Unidades de Trabajo Social de los Centros



Hospitalarios, o de las entidades sin ánimo de lucro que, debidamente autorizadas para ello, dirijan su actividad a las personas sin hogar dentro del ámbito de la Comunidad de Madrid.

La asignación de las plazas a las personas usuarias se realizará mediante autorización expresa de la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social, preferentemente por medios electrónicos, previa solicitud de autorización por parte del centro en la que se expongan las circunstancias de la persona candidata a ocuparla, en la forma que se detalla a continuación.

El acceso se realizará mediante solicitud firmada por la persona beneficiaria, en la que conste el conocimiento y aceptación voluntaria de las normas que regulan el servicio. A la solicitud deberá adjuntarse, un informe médico y un informe social con los contenidos que se detallan en el punto siguiente. En los supuestos en que la persona tenga ya reconocido grado de dependencia, la comprobación de dicho extremo se realizará de oficio desde la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

Para acreditar la concurrencia de condiciones que dan acceso al servicio (carencia de hogar y enfermedad grave crónica o necesidad de cuidados paliativos o posthospitalarios) será necesario aportar los siguientes informes, emitidos con una fecha no anterior a dos meses:

- Informe médico en el que conste la existencia de enfermedad crónica grave, necesidad de proceso de convalecencia posthospitalario, enfermedad en fase terminal o deterioro de la salud grave e irreversible. Será admisible cualquier tipo de documento, independientemente de su forma o función, siempre que esté emitido por un médico colegiado o un centro médico debidamente autorizado.
- Informe social en el que conste que la persona no tiene domicilio estable ni plaza concedida en cualquier centro residencial de estancia permanente, emitido por cualquier centro u organismo público o privado que, debidamente autorizado para ello, trabaje en el ámbito de los servicios sociales. En caso de que el informe esté emitido por una entidad privada sin ánimo de lucro deberá estar avalado con la firma del representante legal de la entidad.

En el supuesto de plazas de emergencia social a que se refiere el apartado siguiente, se emitirá un informe por parte de la persona responsable de la unidad móvil de emergencia social. En estos supuestos no se requiere autorización expresa, pudiendo tramitarse una vez que la persona ocupe la plaza, y siempre que se prevea un ingreso superior a 10 días.

QUINTA. -PERMANENCIA EN EL SERVICIO



Las personas residentes permanecerán en el centro en tanto precisen de los cuidados necesarios hasta el momento de recuperar su autonomía y poder realizar vida normal.

En el caso de personas residentes con tratamiento paliativo su estancia será indefinida.

Se entiende por plaza ocupada la asignada y ocupada por la persona usuaria, desde el momento en que se produce el ingreso en el centro y hasta su baja definitiva.

En los supuestos en que la persona residente tenga que ser ingresada en un centro hospitalario, tendrá reserva de su plaza, hasta un máximo de treinta días. Durante los días de reserva, la plaza se facturará al 75% de su coste.

La salida voluntaria por parte de la persona usuaria supondrá la renuncia a la plaza y la baja en el registro de residentes, debiendo reflejarse expresamente en un acta de salida, firmada por la persona usuaria y la persona responsable de la dirección del centro.

En el momento de la salida del centro, se elaborará un informe donde conste la intervención llevada a cabo durante la estancia, así como las recomendaciones y directrices, tanto de salud, psicológicas como sociales, que deba seguir la persona. Dicho informe será remitido al centro municipal de servicios sociales correspondiente y a la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social. En el caso del municipio de Madrid dicho informe podrá ser, en su caso, derivado al SAMUR SOCIAL.

Se reservarán dos plazas, una a disposición del Servicio de Emergencia Social de la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social y otra al SAMUR SOCIAL del Ayuntamiento de Madrid para su ocupación por aquellas personas que lo precisen y sean trasladadas por la unidad móvil de emergencia social.

La permanencia de estas personas no podrá ser superior a 30 días, tiempo en el que el organismo derivador buscará el recurso más adecuado a su situación. Las plazas reservadas a este fin, en tanto no sean ocupadas, se facturarán al 50% de su coste.

SEXTA. - CARTERA BÁSICA DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES

1. Tiempo de prestación del Servicio



El servicio de alojamiento se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

2. Servicios que han de prestarse

Los centros prestarán los siguientes servicios:

- El alojamiento, que comprenderá estancia (uso de habitación individual o doble, y de zonas de convivencia), manutención, lencería doméstica, aseo y el lavado y planchado de la ropa personal.
- El cuidado personal, control y protección de la persona usuaria, cuando su deterioro físico le impida realizarlo por sí misma. Comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación y pequeños desplazamientos dentro del centro).
- Atención especializada y rehabilitadora, que comprenderá actuaciones de salud preventiva y asistencial, autonomía personal y funcionamiento independiente, etc., sin perjuicio de la utilización, cuando sea necesario, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud.
- La supervisión y apoyo para la correcta administración y seguimiento de los tratamientos médicos y, en su caso, cuidados paliativos prescritos, para su correcto seguimiento.
- Atención psicológica, que comprenderá la evaluación de las personas usuarias, así como los tratamientos psicológicos y la elaboración de programas de atención individual.
- Atención social, que incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de las personas usuarias y la búsqueda de otros recursos asistenciales alternativos, especialmente los de carácter residencial.
- Coordinación con los Centros de Servicios Sociales municipales, para garantizar una atención integral a las personas en el momento de la salida del recurso residencial.
- Otros servicios, que incluirán la programación de actividades de convivencia, ocio y tiempo libre, promoción de la salud y el traslado y acompañamiento de los usuarios a Centros Sanitarios, en caso necesario.

SÉPTIMA. -DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS



1.- Alojamiento

Este Servicio comprende:

1.1.- Estancia:

- Ocupación por la persona usuaria de una habitación con capacidad para un máximo de dos personas. En caso de que las habitaciones no sean individuales se garantizará la intimidad de las personas usuarias mediante la utilización de elementos o mobiliario adecuados.
- Las habitaciones se distribuirán por género, de manera que en caso de habitaciones dobles las dos personas ocupantes sean del mismo sexo. Cada cama deberá contar con un timbre de llamada conectado a una central que permita la asistencia inmediata a la persona usuaria en caso de necesidad.
- Se contará como mínimo con un cuarto de baño completo para cada tres plazas, asegurándose su uso por personas del mismo sexo. Cada habitáculo de los cuartos de baño deberá contar igualmente con un timbre de llamada.
- Se realizará limpieza diariamente de todas las instalaciones, y con mayor frecuencia en habitaciones y baños si las circunstancias lo requieren.
- Se permitirá a la persona residente tener en su habitación utensilios y objetos propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para la otra persona ocupante de la misma y no dificulten su limpieza.
- Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.
- Al menos el 25% de las plazas que oferte cada entidad deben estar habilitadas para personas con movilidad reducida.

1.2 Manutención



- Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta. El horario de las comidas se repartirá de manera que no transcurran más de doce horas entre la cena y el desayuno.
- Los menús deberán garantizar el aporte calórico y dietético adecuado, y deberán tener una variación mínima semanal.
- Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de las personas residentes.
- Las comidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
- Las comidas se servirán en el comedor salvo que la enfermedad de las personas usuarias impida su desplazamiento hasta dicha dependencia, en cuyo caso se suministrarán en la propia habitación o en la zona de atención continuada.
- Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.
- El centro garantizará que la vajilla, cristalería y cubertería sea adecuada y en perfectas condiciones de uso, renovándola, a su cargo, cuando presente roturas o desgaste excesivo.

1.3 Lencería doméstica

- Las empresas o entidades adjudicatarias estarán obligadas a proporcionar ropa de cama, mesa y toallas, que serán cambiadas como mínimo dos veces por semana y cuantas veces sea preciso, teniendo en cuenta las necesidades de las personas usuarias. Asimismo, serán responsables de su correcto mantenimiento higiénico y reposición.
- El centro renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

1.4 Vestuario de uso personal

- Las empresas o entidades adjudicatarias estarán obligadas a realizar el lavado y planchado de la ropa personal de las personas usuarias con la



periodicidad necesaria para mantener unas condiciones higiénicas óptimas. La reposición de la ropa limpia se realizará en un plazo máximo de 48 horas.

- El cambio de ropa interior de las personas usuarias se realizará diariamente, o si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria. En caso de que las personas residentes no puedan hacerlo por sí mismas, el cambio de ropa se realizará por el personal del centro.
- El centro cuidará de que el calzado, en su caso, se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
- Se deberán tomar las medidas oportunas para garantizar el uso exclusivo de la ropa de cada persona residente.
- En caso de que la persona residente carezca de ropa adecuada, ésta correrá a cargo del centro.

1.5 Cuidado personal

- Deberá garantizarse el aseo personal diario de las personas usuarias, prestándoles el apoyo que, en su caso, sea necesario. La ducha de las personas residentes será diaria, salvo que por criterio facultativo se determine otra frecuencia. El aseo personal incluye limpieza corporal completa, cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental, peinado y, en su caso, afeitado, manicura y pedicura.
- Los útiles y productos de aseo personal, así como su reposición, serán a cargo de las entidades o empresas adjudicatarias.
- El material de incontinencia, sanitario y medicación de las personas residentes, será cubierto con cargo al sistema de Salud a que estén acogidas, para lo cual deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro. En caso de no disponer de tarjeta sanitaria, desde el centro se realizará la tramitación de la misma.

OCTAVA. - OTROS SERVICIOS Y ACTIVIDADES

1. Atención especializada y rehabilitadora



- Al ingreso de las personas usuarias se llevará a cabo una valoración sobre su estado físico, psicológico y social, en base a lo cual se elaborará un Programa de Atención Personalizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a mejorar y mantener su salud o, en su caso, a prestar los cuidados paliativos necesarios, sin perjuicio de los servicios sanitarios prestados desde el Sistema de Salud. Igualmente, cuando sea posible, comprenderá aquellas actuaciones dirigidas a mantener o mejorar su autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.
- El Centro propiciará la relación entre las personas residentes y, en su caso, con sus familiares o allegados, facilitando las visitas de estos.

2. Supervisión y apoyo

- En la medida en que sus condiciones físicas lo permitan, las personas residentes gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro. Igualmente, en la medida en que las condiciones meteorológicas lo permitan, se facilitará que disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas, patios), prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.
- El centro prestará el apoyo necesario para la movilización de las personas usuarias a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.
- El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del centro.
- En aquellos casos que, por condicionamientos de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de las personas usuarias, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
- Las visitas a las personas residentes se anotarán en el registro correspondiente.

3. Atención social

- El Programa de Atención Personalizada contemplará también todas aquellas actuaciones que deban realizarse por parte de los profesionales de trabajo social, educación e integración social.
- Todas las actuaciones que se realicen deberán estar dirigidas a garantizar el acceso a los recursos pertinentes cuando la persona residente termine su estancia en el centro, y deberán realizarse de manera coordinada con los centros municipales de servicios sociales, recursos propios de la Comunidad de Madrid y demás entidades de



iniciativa social que realicen actuaciones con personas sin hogar. En particular se tendrán en cuenta las posibilidades de que la persona pueda ser beneficiaria, en su caso, de alguna pensión o prestación social pública, realizándose por el propio centro los trámites necesarios para ello, tales como solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad o formulación de solicitud de la prestación económica pertinente.

- Respecto de las personas que precisen tratamientos paliativos, se contemplarán actuaciones, en su caso, de localización de familiares y apoyo social en el proceso.

4. Atención psicológica

- Si en la valoración realizada a la persona usuaria en el momento de su ingreso se constata la necesidad de un tratamiento psicológico específico, éste se hará constar en el programa de Atención Personalizada.
- En todos los casos se prestará el tratamiento psicológico, individual o grupal, que sea necesario, sin perjuicio de la utilización de los Servicios de Salud Mental de la Comunidad de Madrid cuando sea preciso o conveniente.

5. Atención Residencial

Será marcado por la fase de salida una vez que la persona esté recuperada de su convalecencia, se planificará junto la persona beneficiaria el proceso de salida para cada situación. El objetivo será encontrar el recurso residencial mas adecuado que suponga siempre una mejora dentro de las categorías de clasificación ETHOS de FEANTSA, teniendo en cuenta que en el momento de derivación al servicio están en situación “sin techo”(categorías 1 y 2 de ETHOS).

6. Otros Servicios

- En caso de urgencia o necesidad, el centro efectuará el traslado y acompañamiento de las personas residentes a centros sanitarios, utilizando para ello los medios y recursos del sistema de salud que corresponda. Igualmente se encargará del traslado y acompañamiento en los casos de visitas médicas programadas.
- El Centro dispondrá de un grupo electrógeno, en el caso de que se produzca un corte en la red de distribución de energía se garantice el mantenimiento de suministros de los equipos sanitarios.
- En caso de fallecimiento de residentes, los gastos de traslado y enterramiento correrán a cargo de los familiares, si los hubiere. En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su



caso, incineración, el centro realizará los trámites oportunos y asumirá los gastos originados.

- Programación de actividades de ocio y tiempo libre.
- Acompañamiento hospitalario en procesos terminales de enfermos paliativos.
- Asimismo, se debe proporcionar la correspondiente manutención de las personas usuarias y el mantenimiento de una correcta limpieza e higiene de todas las instalaciones, por lo que debe preverse una dotación suficiente de personal de cocina y auxiliar doméstico y/o limpieza, pudiendo las entidades adjudicatarias proceder a la subcontratación de estos servicios.

NÓVENA. - MEDIOS PERSONALES

El adjudicatario aportará el personal necesario para la ejecución del contrato. La plantilla mínima exigible para el Servicio será la siguiente:

- 8 profesionales con Titulación Universitaria, Formación Profesional superior con experiencia profesional/o formación especializada, de los cuales uno de ellos/as será el Coordinador/ra responsable del Servicio, que cuente con la habilitación oportuna para ejercer las funciones de Director/ra de Centros de Servicios Sociales.
- 4 profesionales con Formación Profesional superior o grado medio o equivalente, complementada con conocimientos adquiridos por demostrada experiencia profesional y/o formación especializada.
- 16 profesionales con titulación en FP de grado medio equivalente.
- 1 profesional con titulación en ESO o FP equivalente.

Aunque no se trata de un recurso sanitario, es necesario contar con personal con cualificación profesional en ese ámbito para poder dar un apoyo y supervisión continuos, que garanticen el cumplimiento de las correspondientes prescripciones médicas y adherencia a los tratamientos. En este sentido, y aunque el seguimiento médico se hará desde los recursos de salud generales, será necesario que el recurso, dentro de los profesionales que se han descrito en el apartado anterior, cuente como con los siguientes:

- Dos profesionales con Grado en Enfermería, que se coordine con aquellos, asegure el correcto seguimiento de los tratamientos y supervise los correspondientes cuidados prestados por el resto del personal en el ámbito del ejercicio de su profesión.
- Quince Auxiliares de enfermería, técnicos en atención socio sanitaria, auxiliares de servicios sociales o técnicos de atención a personas en



situación de dependencia que garanticen la asistencia a las personas residentes las 24 horas del día.

El número de profesionales que compone la totalidad de esta plantilla de atención directa, con independencia de su forma de contratación, debe ser tal que asegure una ratio entre trabajadores y personas usuarias de 0,40. En el grupo compuesto por personal licenciado en psicología, diplomatura en trabajo social, titulación integración social esta ratio no podrá ser inferior a 0,10

El servicio tiene que garantizar la suficiente flexibilidad y disposición horaria para atender posibles urgencias y necesidades que se puedan producir durante las 24 horas

La formación académica se acreditará mediante la presentación de los títulos oficiales, diplomas o certificados de calificaciones emitidos por organismos oficiales. Las titulaciones extranjeras deberán acreditar la equivalencia a titulaciones españolas reconocidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

El personal que aporten las empresas o entidades adjudicatarias deberá contar con experiencia y ajustar su actuación profesional a las necesidades específicas de las personas usuarias. En todo caso la empresa debe disponer de personal suficiente para poder atender a todas las personas residentes.

La totalidad de la plantilla mínima exigible para el Servicio que se ha indicado anteriormente, deberá tener dedicación laboral exclusiva a las actividades del Programa, esto es, jornada completa, no pudiendo compatibilizarla con otras actividades profesionales en la jornada laboral y horarios especificados en el presente Pliego

Para el desarrollo de actividades de duración y/o contenido determinado podrán contratarse los servicios del personal especializado que sea necesario

Si en el transcurso de la ejecución del contrato, y en función de la evolución de las características de las personas usuarias, se considerase necesario el cambio de algún profesional, éstos serán de la misma categoría. Las empresas o entidades adjudicatarias se comprometerán a sustituir de manera inmediata a las personas trabajadoras que causen baja definitiva o temporal en la empresa, de manera que nunca quede interrumpida la atención directa a las personas residentes.

Una vez iniciada la ejecución del contrato, la entidad adjudicataria de aquel tendrá que solicitar en el plazo máximo de 15 días naturales la autorización de inicio de actividades que deberá conceder la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social, que previamente comprobará que los medios



personales exigidos en los presentes Pliegos se cumplen, así como la existencia del plan de formación de dicho personal.

A tales efectos, la empresa o entidad adjudicataria asumirá las siguientes obligaciones:

1.- Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad adjudicataria la selección del nuevo personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Consejería de Políticas Sociales, Familias Igualdad y Natalidad (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social), del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional, con carácter previo a la contratación.

2.- La empresa o entidad adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informada, en todo momento, a la Consejería de Políticas Sociales, Familias Igualdad y Natalidad (Dirección General de Servicios Sociales e innovación Social).

La empresa o entidad adjudicataria deberá adscribir el equipo profesional a la ejecución del presente contrato y mantener en todo momento esta plantilla, que se considerará como mínima necesaria para la realización del objeto del presente contrato, procediendo, en su caso, a realizar las sustituciones necesarias en los casos de permisos, licencias o bajas, cualquiera que sea la causa de éstas.

La cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de quince días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

3.- La empresa o entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación continua para sus empleados/as relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el periodo de duración del contrato. Este Plan deberá ser puesto a disposición de la Administración en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el siguiente al inicio de la ejecución del contrato.

4.- La empresa o entidad adjudicataria deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los/las profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece.

5.- La empresa o entidad adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda entidad adjudicataria, y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del



personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

6.- La empresa o entidad adjudicataria velará especialmente para que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad definida en los pliegos como objeto del contrato.

7.- A la extinción del contrato, no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308 de la LCSP.

8.- La empresa o entidad adjudicataria deberá recabar del personal que destine al servicio, un compromiso específico de confidencialidad y sigilo, durante toda la vigencia del contrato. A la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad adjudicataria de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa o entidad adjudicataria, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos, el órgano de contratación se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

La empresa o entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Políticas Sociales, Familias Igualdad y Natalidad (Dirección General de Servicios Sociales e innovación Social) relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el centro, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación suficiente, a dicha Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

DÉCIMA. - PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

En los supuestos de convocatoria de huelga legal, con carácter previo a su celebración, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, que deberá ser aprobado por la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad. En el supuesto de que por las características y alcance de la huelga, dichos servicios deban ser establecidos



por la Comunidad de Madrid, cada la adjudicataria deberá acatar los que ésta establezca.

Durante la huelga, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio, al inicio y finalización de cada turno de trabajo. Una vez finalizada la huelga, y en el plazo máximo de dos días hábiles desde su finalización, el adjudicatario deberá facilitar a la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad un informe en el que se indique la incidencia de la huelga en la prestación del servicio, así como cualquier incidencia significativa producida durante la misma o las atenciones que no se hayan podido realizar. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

DECIMOPRIMERA. -RÉGIMEN ECONÓMICO.

Las empresas o entidades adjudicatarias no podrán facturar coste alguno a las personas usuarias por los servicios recibidos que se contemplan en el presente pliego.

Sólo podrán facturarse con cargo a las personas usuarias o, en su caso, a sus familiares, aquellos gastos que se contemplen expresamente en el presente Pliego, así como aquellos no contemplados que puedan surgir durante la estancia, siempre que la persona residente disponga de recursos suficientes para sufragarlos.

En los supuestos en que la persona residente tenga que ser ingresada en un centro hospitalario, tendrá reserva de su plaza, hasta un máximo de treinta días. Durante los días de reserva, la plaza se facturará al 75% de su coste.

Las dos plazas reservadas al Servicio de Emergencia Social se facturarán al 50% de su coste en tanto se encuentren en situación de reserva, y al 100% por cada día o fracción de día de ocupación.

DECIMOSEGUNDA. -IDENTIFICACIÓN Y PUBLICACIONES

La empresa o entidad adjudicataria deberá incorporar al proyecto el logotipo oficial de la Comunidad de Madrid y hacer constar en todas las publicaciones y material de información, difusión y divulgación del mismo el patrocinio de la Comunidad de Madrid.



Los contenidos de las publicaciones o actividades realizadas son exclusiva responsabilidad de la entidad subvencionada. Esta declaración deberá constar en cualquier estudio, memoria, folleto informativo o documento que, en cualquier soporte, divulgue el contenido de los programas o proyectos subvencionados. Igualmente, se hará constar que la Comunidad de Madrid no asume responsabilidad alguna sobre el contenido de las mismas.

Las empresas o entidades adjudicatarias deberán indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, que se trata de un Servicio de la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social de la citada Consejería.

Igualmente, todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se produzcan en el proceso de atención y funcionamiento deberán editarse en el soporte documental que la Consejería establezca y autorice y de forma anonimizada los datos personales.

Cualquier acto o medida de divulgación y comunicación deberá contar con la autorización previa de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad. La autorización deberá ser solicitada por escrito o por medios telemáticos que dejen constancia de la misma, por el representante legal de la empresa adjudicataria o por el Director Coordinador del Servicio, con una antelación mínima de quince días naturales a la fecha de celebración del acto o de la publicación del artículo. A la solicitud de autorización deberá acompañar, en su caso, copia del programa previsto para el acto, y en todo caso, informe justificativo de la idoneidad o conveniencia de asistir al acto en representación del Servicio. La falta de contestación expresa en un plazo de siete días por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social supondrá la denegación de la autorización.

DECIMOTERCERA. - MEDIOS MATERIALES

Las empresas o entidades adjudicatarias se comprometen a aportar para la correcta ejecución del contrato, los medios materiales y personales que se recogen en el contrato. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Las empresas o entidades adjudicatarias deberán aportar un centro o local:



- Capacidad para al menos 60 plazas, dispuestas en habitaciones dobles o individuales que permitan proporcionar de un entorno acogedor y una atención personalizada y adecuada a las circunstancias de salud de los usuarios.
- Todas las plazas asignadas al servicio deben estar ubicadas en el mismo inmueble.
- Dadas las necesidades médicas de los usuarios, el centro deberá estar ubicado en el municipio de Madrid, accesible y bien comunicado a través de medios de transporte privado y/o público.
- El centro deberá contar con unas dimensiones y distribución de espacios que permitan la prestación integrada de todos los servicios descritos en el presente Pliego.
- Contará con espacios separados para habitaciones, comedor y salas de estar, que proporcionen a las personas usuarias un entorno acogedor y una atención personalizada y adecuada a sus circunstancias de salud. Deberá estar totalmente adaptado y ser accesible para personas con discapacidad.
- Al menos el 25% de las plazas ofertadas en cada centro deberán estar habilitadas para personas con movilidad reducida. Por tanto, deberá cumplir la normativa en vigor en materia de Accesibilidad y supresión de barreras en Edificios Públicos.
- Dispondrá de un espacio al aire libre (patio, jardín, terraza), que permita la salida de las personas residentes sin peligro para su integridad.
- El Centro contará con las preceptivas licencias municipales.

Una vez iniciada la ejecución del contrato, la entidad adjudicataria de aquel tendrá que solicitar en el plazo máximo de 15 días naturales la autorización de inicio de actividades que deberá conceder la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social, que previamente comprobará que los medios materiales exigidos en los presentes Pliegos. En dicho plazo, la entidad adjudicataria también deberá poner a disposición de la Administración el plan específico de formación a que hace referencia la cláusula 9.3 de los presentes Pliegos Técnicos.

Las empresas o entidades adjudicatarias se obligan a poner a disposición de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad en las fechas consignadas en la adjudicación, el número de plazas que se les hayan adjudicado.

Todos los gastos relativos al mantenimiento del centro en el que se ubique el recurso, limpieza del mismo, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, líneas telefónicas, arreglos, gastos de



actividades y otros gastos necesarios para el mantenimiento y funcionamiento correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato.

Las empresas o entidades adjudicatarias asumirán por su propia cuenta los gastos de compra y reposición de material necesario para la ejecución de las actividades objeto del contrato. Asimismo, correrán a su cargo la reparación y conservación ordinaria del local, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos. De igual modo, realizarán una desinsectación, desratización y desinfección del local, durante el periodo de ejecución del contrato, remitiendo con anterioridad a la finalización del mismo a la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de los comprobantes correspondientes.

En el caso de que la entidad o empresa adjudicataria decida cambiar la ubicación del centro deberá recabar la autorización del órgano de contratación y comunicarlo a la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. En todo caso, el nuevo centro deberá reunir todas las condiciones mínimas anteriormente descritas y contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología de centro y plazas, subtipo y sector de atención.

Cualquier modificación de las condiciones del centro con posterioridad a la apertura del mismo, se deberá autorizar, con carácter previo, de la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social,

Correrán a cargo del adjudicatario todos los gastos derivados del traslado.

DECIMOCUARTA. -OTROS MEDIOS

Independientemente de lo estipulado en la cláusula anterior, la Comunidad de Madrid podrá poner a disposición de la empresa o entidad adjudicataria los medios materiales que estime necesarios.

Asimismo, el centro podrá recibir otras financiaciones de entidades públicas o privadas para actividades no incluidas en el objeto del presente contrato, debiendo ser comunicadas para su aprobación a la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social.

En el caso de que dicha financiación externa lleve aparejada la presencia de material promocional o personal de promoción deberá cumplir los siguientes requisitos:



Obtener autorización con carácter previo de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social), quien valorará la correspondencia entre el importe de la financiación y la presencia y visibilidad o institución financiera.

Informar a la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad Dirección General de servicios Sociales e Innovación Social sobre el destino que se pretende dar a dicha financiación la cual, en todo caso, será destinado exclusivamente a algún servicio o actividad del Centro.

DECIMOQUINTA.-SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social), ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del servicio.

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a coordinador/a del contrato, perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor/a único/a y directo/a con Consejería de Políticas Sociales ,Familias, Igualdad y Natalidad (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social), y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen en y durante la ejecución del contrato y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

Cualquier comunicación que deba mantener el equipo profesional del centro con Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al recurso y la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

En esta línea, la entidad adjudicataria habrá de mantener informada a la Consejería de Políticas Sociales ,Familias, Igualdad y Natalidad (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social), de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la



Consejería de Políticas Sociales ,Familias, Igualdad y Natalidad (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social), y cualesquiera otros

métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.

El personal técnico designado por Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social), podrá, en cualquier momento, inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera y deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por dicha Dirección General.

DECIMOSEXTA. -MEMORIAS Y SISTEMA DE EVALUACIÓN

La entidad gestora deberá presentar, junto con las facturas mensuales correspondientes, una Memoria sobre el funcionamiento del Servicio en la que se incluyan datos anonimizados sobre población atendida. En la elaboración de estas Memorias se deberán seguir las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social en cuanto a la estructura y contenidos mínimos que deberán incluir, así como registrar los datos de los usuarios en los soportes que establezca dicha Dirección General.

Por la entidad gestora del Servicio se llevará a cabo una evaluación periódica de todas las actividades desarrolladas en el Centro, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen. Esta evaluación deberá realizarse con carácter general en el primer mes de cada año de ejecución del contrato respecto del año natural anterior. No obstante, la evaluación de los años 2022, año de finalización del contrato inicial, y 2025, año de finalización de la posible prórroga que se pueda acordar, la evaluación se deberá presentar en el mes de diciembre de 2022 y de 2025, teniendo en cuenta la ejecución del contrato hasta el mes de noviembre de dichos años.

Con periodicidad mensual la entidad adjudicataria estará obligada a facilitar, mediante los procedimientos que oportunamente se determinen, toda la información relativa al movimiento asistencial y otras actividades realizadas desde el Servicio.

La entidad adjudicataria estará obligada, de igual modo, a asistir a cuantas reuniones determine la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social para garantizar el buen funcionamiento del Servicio.



DECIMOSÉPTIMA. - PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

Todos los expedientes individuales, la documentación, serán propiedad de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social), estando, por ello, en todo momento, a su disposición. Cualquier utilización, con fines distintos de los habituales, deberá de contar con la autorización previa de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social).

Madrid, a fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL
DE SERVICIOS SOCIALES E INNOVACIÓN SOCIAL

Fdo.: Gema Gallardo Pérez

