



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA LA CONTRATACIÓN “ATENCIÓN DE LAS URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración pretende tramitar un contrato que dé respuesta a la necesidad de gestión de un servicio para la recepción y valoración de las demandas de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid en situaciones de emergencia social, así como colaborar en la atención de las urgencias sociales que no puedan ser atendidas por los Servicios Sociales de Atención Primaria de los municipios de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, comprende la activación y coordinación de recursos de urgencia y emergencia social con los que cuenta la Comunidad de Madrid.

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece en su artículo 7 que “La finalidad del Sistema es favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación social y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante una función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social”.

El apartado 3 del artículo 10 de dicha norma, prevé entre las competencias de la Administración de la Comunidad de Madrid, la planificación y atención, en colaboración con las entidades locales, en las situaciones de emergencia social [...]. Asimismo, corresponde a la Administración de la Comunidad de Madrid, la planificación y atención, en colaboración con las entidades locales, en las situaciones de urgencia social [...].

Asimismo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.6 de dicha Ley, entre las funciones que tiene asignadas la Atención Social Primaria, se encuentra la “Actuación en situaciones de urgencia y emergencia social”.

El Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales atribuye, en el artículo 5.10, a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, “La gestión, promoción, coordinación y seguimiento de la atención de urgencia y emergencia sociales y, en especial, de las unidades móviles de emergencia social y otras prestaciones complementarias”.

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración, a través de la Subdirección de Atención Social Primaria y Emergencia Social, y específicamente mediante su Servicio de Emergencia Social, proporciona respuesta ante situaciones de emergencia social los 365 días del año. Para ello, dispone de una Central desde la cual se gestionan las alertas recibidas a través del 112 o procedentes de los profesionales de la red de atención social primaria de las entidades locales. Además, cuenta con un servicio de Unidades Móviles que atienden "in situ" a las personas afectadas en toda la Comunidad de Madrid, ofreciendo así atención inmediata en situaciones de emergencia individual, familiar y colectiva.

El Servicio de Emergencia Social utiliza diversos recursos, tales como las mencionadas unidades móviles, plazas de alojamiento propias y concertadas (permanentes o durante la ola de frío), estancias diurnas en períodos de ola de calor, el Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia (SASU), atención psicológica urgente, y prestaciones de ayudas económicas.

Durante el año 2023 la central de emergencias sociales recibió 17.451 llamadas y emitió 14.032 para la atención y seguimiento de 4.446 personas en situación de urgencia y/o emergencia social. Para ello se realizaron 9.480 intervenciones, movilizándose las Unidades móviles en 2.686 ocasiones, se han mantenido ocupadas al 100% las plazas de alojamiento y de comedores sociales de urgencia, se activó el SASU en 15 ocasiones y se concedieron 628 ayudas económicas.

En lo referente al año 2024 hasta la fecha actual se han recibido 14.174 llamadas y emitido 12.831 para la atención y seguimiento de 3.631 personas en situación de urgencia y/o emergencia social, para lo que se han realizado 8.278 intervenciones, movilizándose las Unidades móviles en 2.334 ocasiones, manteniéndose ocupadas al 100% las plazas de alojamiento y comedores sociales, se ha utilizado el SASU en 7 ocasiones y se han concedido 546 ayudas económicas.

En octubre del 2024 la sede de la central de emergencias se ha trasladado a un nuevo edificio situado en la Plaza Santa Cristina de Madrid. Este edificio además de contar con la central de emergencia social de la Comunidad de Madrid cuenta con una zona de acogida de emergencias con cuatro plazas. Dicho servicio no cuenta con personal contratado para prestar el servicio.

El Servicio de Emergencia Social presta servicio las 24 horas, los 365 días del año, y su personal está dividido en turnos de mañana, tarde y noche, trabajando también festivos y fines de semana.

El Servicio de Emergencia Social cuenta con un Jefe de Servicio N.26 y un Técnico de Apoyo N.26 como personal funcionario de carrera. Los otros 16 trabajadores son personal interino, ya sea por vacante o programa, con contratos temporales.

La alta temporalidad con rotación continua de profesionales, así como la dificultad de cobertura de puestos de trabajo, dejando plazas vacantes durante meses, dificulta una atención adecuada al ciudadano en la atención a la urgencia y emergencia social en la Comunidad de Madrid.

Conjuntamente con la dificultad de personal, anteriormente descrita, el Servicio de Emergencia social de la Comunidad de Madrid ha visto incrementado sus servicios con la modificación del contrato 063/2022 (A/SER-0043936/2021) Unidades móviles y otras prestaciones de emergencia de la Comunidad de Madrid para la inclusión del servicio de atención psicológica para la atención de las urgencias y emergencias sociales en horario de mañana y tarde.

Además, con la licitación del contrato de servicio 156/2023 (A/SER-027871/2023) "Dispositivo de alojamiento, atención sociosanitaria y cobertura de necesidades básicas para personas en situación de emergencia y/o urgencia social de la Comunidad de Madrid", se ha realizado un incremento de plazas, distribuidas de la siguiente manera:

- Las plazas propias de alojamiento de emergencia social de la Comunidad de Madrid se incrementan de 7 a 67 plazas.
- Las plazas no permanentes para la campaña de frío, operativas las 24 horas desde el 25 de noviembre hasta el 21 de marzo, se establecen en 50 plazas durante los cuatro años del contrato. Anteriormente, estas plazas se gestionaban mediante contratos de emergencia, variando en número y fecha de inicio.

También se han incluido nuevos servicios:

- 20 plazas para la campaña de ola de calor, operativas de lunes a viernes, de 12h a 20h. Sin pernocta. Servicio disponible del 15 de junio al 30 de septiembre.
- Servicio de atención socio sanitaria para las personas alojadas en estos servicios.

La ampliación de servicios y prestaciones implica un incremento en las actuaciones técnicas y administrativas, lo cual requiere la incorporación de personal adicional para su adecuada ejecución.

Estas actuaciones se incrementarán en 2025 con la inclusión de 20 nuevas plazas en el Centro de Estancias Breves de Emergencia Social y la encomienda de gestión de la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD) a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, para llevar a cabo las tareas relacionadas con la atención a las personas que requieren apoyo. Esto incluye la recepción de comunicaciones de urgencia de quienes necesitan medidas de apoyo para ejercer su capacidad jurídica, dentro del ámbito de actuación del AMAPAD fuera de su horario de atención.

Dado lo expuesto, se está gestionando por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, la tramitación de un encargo a la empresa “Tecnologías y servicios agrarios S.S., S.M.E., M.P.” (TRAGSATEC), para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2025, con objeto de dar apoyo al Servicio de Emergencia Social de la Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración y poder cubrir de manera temporalmente el incremento de personal necesario para cubrir estas necesidades.

La situación planteada es una necesidad estructural, y no puntual o temporal, se hace necesaria una solución estable que la Dirección General de Servicios Sociales e Integración quiere solventar mediante la tramitación de este contrato para la atención de las urgencias y/o emergencias sociales de la Comunidad de Madrid.

Para este fin se hace necesario proporcionar una cobertura de personal adecuada para las necesidades del servicio mediante la contratación de:

- 22 titulados universitarios (trabajadores sociales), encuadrados dentro del Grupo profesional 1 del Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención Social. Uno de ellos ejercerá las funciones de coordinador, por lo que percibirá el complemento de responsabilidad previsto en dicho convenio.
- 9 Técnicos de Integración social: que deberán estar en posesión del título de Formación Profesional de Técnicos de Integración Social.
- 2 Auxiliares Administrativos: en posesión del Título de Técnico en Gestión Administrativa.

Dado lo anterior, y al no existir en la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, recursos personales suficientes y adecuados para la prestación del servicio motivado por:

- la insuficiencia de trabajadores sociales para cubrir el servicio con las nuevas necesidades anteriormente indicadas.

- La necesidad de la contratación de 9 técnicos de integración para el apoyo a los trabajadores sociales en las labores de atención social a los usuarios del servicio de emergencias y para la apertura de las cuatro plazas de acogida de emergencia en la nueva central de emergencia social. Dichos profesionales no pueden ser contratados por la Comunidad de Madrid dado que no consta esta figura dentro de la Relación de puestos de trabajo (RPT) de la Consejería.
- El refuerzo del equipo administrativo con la contratación de dos auxiliares para el aumento del trabajo administrativo que supone nos nuevos contratos, anteriormente reseñado.

Por todo lo anterior esta Dirección General no cuenta con los medios humanos necesarios para llevar a cabo íntegramente estos trabajos, considerando imprescindible mantener la prestación del servicio de urgencia y emergencia social a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, se propone la celebración de un nuevo contrato de servicios, de acuerdo a 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.

Madrid, a la fecha de la firma

EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN

Firmado digitalmente por: FERNANDO IGNACIO AYRES JANEIRO - ***4689**
Fecha: 2024.12.10 13:27

Fdo.: Ignacio Ayres Janeiro