Comunidad de Madrid
Dirección General de Servicios Sociales e Integración
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO "ATENCIÓN DE LAS URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID", Exp.: 081/2025 (A/SER-002084/2025)

El Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, es el servicio competente para dar respuesta a situaciones de urgencia y/o emergencia social en toda la Comunidad de Madrid, lo que se traduce en una cobertura potencial a todos los ciudadanos de la comunidad.

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración, a través de la Subdirección de Atención Social Primaria y Emergencia Social y, concretamente, mediante su Servicio de Emergencia Social, da respuesta a las situaciones de emergencia social los 365 días del año. Para ello, cuenta con una Central, desde donde se gestionan las alertas recibidas a través del 112 o de los profesionales de la red de atención social primaria de las entidades locales, y un servicio de Unidades Móviles que atienden "in Situ" a las personas afectadas en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, ofreciendo de esta manera atención inmediata a las situaciones de emergencia individual, familiar y colectiva mediante los recursos sociales con los que cuenta el Servicio de Emergencia social como son las ya mencionadas unidades móviles, así como plazas de alojamiento propias y concertadas permanentes o durante la ola de frío, estancias diurnas durante la ola de calor, Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia (SASU), atención psicológica urgente o prestaciones de ayudas económicas.

Como se recoge en la cláusula 5.1 del Pliego de prescripciones técnicas (PPT), actualmente el servicio, para el desarrollo de las actuaciones previstas, consta del siguiente personal:

- 1 coordinador/a técnico/a (Trabajador/a Social).
- 21 trabajadoras/es sociales.
- 9 técnicos de Integración social.
- 2 auxiliares administrativos.

El contrato de "Atención de las Urgencias y/o Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid" contempla un coordinador para canalizar las órdenes que procedan de la Subdirección General de Atención Primaria y Emergencia Social de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración y/o la Dirección General con competencia en Urgencias y/o Emergencias Sociales. Igualmente, esta persona asume la responsabilidad de coordinación y seguimiento del servicio, con capacidad de decisión suficiente para la resolución inmediata de cuantas incidencias sean observadas en la prestación del servicio.

En el desarrollo del contrato se ha constatado una especial complejidad organizativa y operativa asociada a la prestación continuada del Servicio de Emergencia Social, derivada tanto de la intensidad de la actividad desarrollada como de la necesidad de garantizar una adecuada capacidad de supervisión y toma de decisiones durante las franjas horarias de tarde y noche. Esta necesidad resulta especialmente relevante si se tiene en cuenta que la atención de los servicios sociales municipales se presta mayoritariamente en horario de mañana, siendo reducido el número de municipios y mancomunidades que mantienen atención ordinaria en horario de tarde y, en muchos casos, limitada a determinados días de la semana o a servicios específicos. Asimismo, no existen con carácter general dispositivos municipales de atención social con funcionamiento ordinario durante el horario nocturno a excepción del Samur Social del municipio de Madrid.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación:

Firmado por: SISTEMA DE FIRMA COMUNIDAD DE MADRID

Como consecuencia de ello, cuando se produce una situación de urgencia o emergencia social fuera del horario de funcionamiento de los servicios sociales municipales, el Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid pasa a constituirse en el recurso operativo de referencia para su valoración, coordinación e intervención inmediata. Esta responsabilidad implica la movilización y coordinación de recursos propios y de otros contratos y dispositivos de atención ya existentes, tales como unidades móviles, recursos de alojamiento de emergencia, ayudas económicas y otros recursos especializados, así como la adopción de decisiones técnicas y organizativas de forma inmediata. La experiencia adquirida durante la ejecución del contrato ha puesto de manifiesto que, para garantizar una respuesta eficaz, homogénea y continuada durante las veinticuatro horas del día, resulta necesario disponer de capacidad permanente de coordinación y supervisión técnica en todos los turnos de prestación del servicio, mediante la incorporación de figuras de apoyo a la coordinación en los turnos de tarde y noche.

En particular, se ha detectado la necesidad de reforzar la estructura de coordinación intermedia mediante la incorporación de dos trabajadores sociales con experiencia en coordinación de equipos, que asumirán funciones de apoyo técnico y organizativo durante los turnos de tarde y noche. La incorporación de estos perfiles permitirá mejorar la gestión de incidencias, la supervisión de las intervenciones realizadas por los equipos de atención directa, la coordinación de recursos disponibles, el seguimiento de los expedientes abiertos en situaciones de emergencia social y la adopción inmediata de decisiones operativas dentro de su ámbito de actuación.

Asimismo, estos profesionales contribuirán a garantizar la continuidad de la supervisión técnica del servicio durante las franjas horarias en las que el coordinador no se encuentra presencialmente disponible, reforzando los mecanismos de control, seguimiento y organización de los equipos de trabajo y asegurando una comunicación fluida entre los profesionales de intervención directa, la coordinación del servicio y el Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid.

Esta necesidad no pudo ser prevista con el grado de detalle necesario en el momento de elaboración de los pliegos, al no disponerse entonces de la experiencia derivada de la prestación efectiva del servicio bajo el actual modelo de gestión contractual ni de información suficiente sobre la carga real de coordinación exigida por la movilización simultánea de recursos y la gestión continuada de incidencias durante las franjas horarias de tarde y noche. A diferencia del modelo anterior de gestión directa por personal de la Administración, la actual prestación mediante un contrato de servicios requiere una supervisión operativa permanente que garantice la adecuada coordinación entre el personal adscrito al contrato y los distintos recursos que intervienen en la atención de las situaciones de urgencia y emergencia social.

En este sentido y como se ha indicado anteriormente, la actividad desarrollada por el servicio implica la movilización y coordinación continua de recursos externos al propio contrato, ya operativos en el ámbito de la Comunidad de Madrid. La gestión integrada de dichos recursos, junto con la necesidad de adoptar decisiones inmediatas ante incidencias complejas y situaciones de emergencia que se producen de forma ininterrumpida durante las 24 horas del día, ha evidenciado la conveniencia de disponer de funciones de coordinación y supervisión técnica en todos los turnos de prestación del servicio.

La experiencia adquirida durante la ejecución del contrato ha permitido constatar que la figura de un único coordinador resulta insuficiente para garantizar una adecuada capacidad de

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación:

seguimiento, supervisión y toma de decisiones operativas en los turnos de tarde y noche, siendo necesario incorporar dos trabajadores sociales con funciones de apoyo a la coordinación que permitan asegurar la continuidad de la dirección técnica del servicio, la correcta gestión de los recursos movilizados y la resolución inmediata de las incidencias que puedan producirse durante dichos turnos. La incorporación de dos trabajadores sociales con funciones de apoyo a la coordinación constituye la medida mínima necesaria para garantizar una adecuada cobertura de los turnos de tarde y noche, sin alterar la naturaleza ni el objeto del contrato.

A la vista de las necesidades detectadas durante la ejecución del contrato, la incorporación de dos ayudantes de coordinación constituye una medida estrictamente indispensable para responder a las necesidades objetivamente constatadas durante la ejecución del contrato, resultando proporcionada a la finalidad perseguida y limitada al refuerzo de aquellas funciones de coordinación, supervisión y seguimiento que se han revelado necesarias para garantizar una prestación eficaz, continua y de calidad del Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid.

Debe tenerse en cuenta que, durante los periodos en los que los servicios sociales municipales no se encuentran operativos, el Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid asume la responsabilidad de la valoración, coordinación y respuesta inmediata ante las situaciones de urgencia y emergencia social que se produzcan en el territorio autonómico. El ejercicio efectivo de dicha responsabilidad requiere la existencia de capacidad de coordinación y supervisión técnica durante todos los periodos de prestación del servicio.

Por las razones expuestas, se propone la modificación del contrato de Atención de las urgencias y/o emergencias sociales de la Comunidad de Madrid, modificando la cláusula 5.1 medios personales del PPT, con la ampliación de dos trabajadores sociales con experiencia en coordinación de equipos de trabajo.

Quedando la cláusula redactada de la siguiente forma:

La entidad adjudicataria deberá garantizar, para el desarrollo de las actuaciones previstas en este contrato, el siguiente personal mínimo exigible:

- 1 coordinador/a técnico/a (Trabajador/a Social).
- 2 ayudantes de coordinación (Trabajadores/as Sociales).
- 21 trabajadoras/es sociales.
- 9 técnicos de Integración social.
- 2 auxiliares administrativos.

Así mismo, se incluye un nuevo epígrafe, 5.1.6: Ayudante de coordinación

> Deberán disponer del título de diplomado/a o graduado/a en Trabajo Social y experiencia mínima de 2 años en coordinación de equipos de trabajo.
>
> Presentará un trabajo a jornada completa para el control y seguimiento del servicio prestado, bajo la supervisión del coordinador. La jornada laboral será de lunes a viernes, excepto festivos. Asimismo, deberá permanecer localizable fuera de su jornada laboral para atender las incidencias que puedan afectar al cumplimiento del objeto del contrato y garantizar su adecuada gestión.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación:

Entre otras, sus funciones serán:

- Apoyo en la organización y coordinación del servicio de acuerdo con las directrices de la Comunidad de Madrid.
- Apoyo al coordinador para garantizar el cumplimiento de las funciones descritas para cada profesional en este servicio, apoyando en la organización en los aspectos relativos al régimen de turnos, descansos, horarios, sustituciones, vacaciones, licencias y otras de naturaleza análoga, del personal adscrito al desarrollo del servicio.
- Apoyo al coordinador en la realización de la planificación, gestión y seguimiento de las tareas, y vigilar las posibles incidencias y anomalías que se produzcan a fin de solventarlas en el menor tiempo posible.
- Apoyo en la coordinación del personal adscrito al contrato, dando las órdenes, encargos o instrucciones de trabajo imprescindibles para la ejecución de la actividad contratada durante su turno de trabajo.
- Apoyo en la elaboración de los informes requeridos por la jefatura de Servicio de Emergencia Social.
- Asistir a las reuniones, a las que sea convocado/a por la jefatura del Servicio de Emergencia Social o la Dirección General competente en la materia.
- Informar al personal de la entidad sobre todas las sugerencias y observaciones formuladas por el Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid.
- Recoger la información y datos de gestión del servicio.
- Gestión y seguimiento de altas y bajas en los procesos de atención de emergencia y/o urgencia social, así como supervisar la elaboración y archivo de los expedientes de cada usuario con la información recabada del mismo durante su turno de trabajo.
- Apoyo en la supervisión de informes técnicos de casos.
- Otras funciones vinculadas al apoyo a la coordinación, buen funcionamiento del servicio y cumplimiento de normativa vigente.
- Disponibilidad y guardia (con teléfono para estar localizable por el coordinador del servicio o equipo técnico).

FUNDAMENTOS DEL DERECHO

El artículo 203 de 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 (en adelante, LCSP), establece que los contratos administrativos solo podrán ser modificados por razones de interés público en los casos y en la forma previstos en la Subsección 4ª, de la Sección 3ª, del Capítulo I del Título I, del Libro segundo de la Ley (artículos 203 a 207).

En el Pliego de cláusulas administrativas de este contrato (en adelante, PCAP), en el apartado 22, no se prevén modificaciones del contrato.

Por tanto, con el objeto de llevar a cabo la modificación hay que recurrir al artículo 203.2.b) de la LCSP, que dispone que los contratos administrativos solo podrán modificarse durante su vigencia "*excepcionalmente, cuando sea necesario realizar una modificación que no esté prevista en el pliego de cláusulas administrativas particulares, siempre y cuando se cumplan las condiciones que establece el artículo 205*".

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación:

Por su parte, el artículo 205.2.c) de la LCSP permite la modificación del contrato cuando dicha modificación no sea sustancial.

La modificación prevista para el contrato es la incorporación de dos trabajadores sociales adicionales, uno en turno de tarde y otro en turno de noche con las funciones de ayudante de coordinación para equipos de trabajo de 8 o más personas y los pluses de coordinación y plena dedicación que se indican en el convenio colectivo de III Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención Social 2026-2029.

Este aumento de profesionales de atención supondría un incremento del importe de la anualidad para el año 2026 en 18.301,14 €, lo que supone un incremento de un 1,33 % con respecto a la anualidad prevista para el año 2026, 1.378.143,00 €, que pasaría a ser de 1.396.444,14 €, y un incremento del importe de la anualidad para el año 2027 en 82.355,15 €, lo que supone un incremento de un 7,97% con respecto a la anualidad prevista para el año 2027, 1.033.607,25 €, que pasaría a ser de 1.115.962,40 €.

Siendo un total de incremento del contrato de 100.656,29 € lo que supone un incremento de un 3,72 % con respecto al total del contrato.

El citado artículo 205, en su apartado c) numeral 3º establece un límite del 10 por ciento, IVA excluido, respecto del precio inicial del contrato. En este caso, el importe de la modificación se **sitúa por debajo del límite del 10%** calculado sobre el importe de adjudicación: el contrato fue adjudicado por un importe total de 2.756.286,00 €, adecuando el importe del contrato a 2.704.420,40€ en el acto administrativo de adjudicación por la imposibilidad de comenzar en la fecha prevista del contrato.

El contratista ha emitido su conformidad con fecha 19 de agosto del 2026.

IMPACTO ECONÓMICO

El incremento del coste del servicio se produce en el aumento de personal, incrementándose en dos profesionales: Diplomados/graduados en trabajo social con experiencia en coordinación de equipos de trabajo.

COSTE PERSONAL

Con objeto de atender la necesidad de mejorar la coordinación del servicio se va a incrementar el número de profesionales dos profesionales de trabajo social, diplomados/ graduados en trabajo social con experiencia demostrada en coordinación de equipos de trabajo, con el siguiente coste:

Año 2026 para 12 meses

	Salario bruto	Plus nocturnidad	Plus experiencia profesional	Plus coordinación	Plena dedicación	Salario anual	Seguridad Social	Total con Seguridad Social
Ayudante Coordinador tarde	26.284,42 €	0,00 €	938,73 €	2.589,60 €	2.628,44 €	32.441,19 €	11.030,00 €	43.471,19 €
Ayudante Coordinador noche	26.284,42 €	6.571,11 €	938,73 €	2.589,60 €	2.628,44 €	39.012,30 €	13.264,18 €	52.276,48 €
Total	52.568,84 €	6.571,11 €	1.877,46 €	5.179,20 €	5.256,88 €	71.453,49 €	24.294,18 €	95.747,67 €

2 meses de modificación del contrato 2026

Importe total año 2026 (12 meses)	95.747,67 €
Importe noviembre – diciembre 2026	15.957,95 €

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación:

Año 2027 para 12 meses

	Salario bruto	Plus nocturnidad	Plus experiencia profesional	Plus coordinación	Plena dedicación	Salario anual	Seguridad Social	Total con Seguridad Social
Ayudante Coordinador tarde	27.072,96 €	0,00 €	966,89 €	2.667,29 €	2.707,30 €	33.414,44 €	11.360,91 €	44.775,35 €
Ayudante Coordinador noche	27.072,96 €	6.768,24 €	966,89 €	2.667,29 €	2.707,30 €	40.182,68 €	13.662,11 €	53.844,79 €
Total	54.145,92 €	6.768,24 €	1.933,78 €	5.334,58 €	5.414,60 €	73.597,12 €	25.023,02 €	98.620,14 €

9 meses de modificación del contrato 2027

Importe total año 2027 (12 meses)	98.620,14 €
Importe enero – septiembre 2027	73.965,11 €

Total personal modificación

Año	Nº meses	Total sin absentismo	Absentismo (5,6)	Total con absentismo
2026	2 meses	15.957,95 €	893,65 €	16.851,60 €
2027	9 meses	73.965,11 €	4.142,05 €	78.107,16 €
2026-27	11 meses	89.923,06 €	5.035,70 €	94.958,76 €

(*) Tasa de absentismo Informe DGP.

Por tanto, dado que el gasto de personal por causa de la modificación asciende a 94.958,76 €, a continuación, procedemos a calcular el beneficio industrial según el siguiente cuadro:

RESUMEN	
TOTAL COSTES DE PERSONAL	94.958,76 €
BENEFICIO INDUSTRIAL (6%)	5.697,53 €
TOTAL MODIFICACIÓN	100.656,29 €
COSTE MENSUAL	9.150,57 €

En consecuencia, el importe total de la modificación sería de **100.656,29 EUROS (IVA exento)**, desglosado por anualidades de la siguiente manera:

EJERCICIO	DESDE	HASTA	MESES	PROFESIONALES	BASE IMPONIBLE	IVA (EXENTO)	TOTAL
2026	01/11/2026	31/12/2026	2	2	18.301,14 €	0,00	**18.301,14 €**
2027	01/01/2027	30/09/2027	9	2	82.355,15 €	0,00	**82.355,15 €**
						TOTAL	**100.656,29 €**

A continuación, se refleja el importe de la modificación a efectos presupuestarios, al tener que ser liquidado el importe de los meses de diciembre en el mes de enero del año siguiente.

EJERCICIO	DESDE	HASTA	MESES	PROFESIONALES	BASE IMPONIBLE	IVA (EXENTO)	TOTAL
2026	01/11/2026	30/11/2026	1	2	9.150,57 €	0,00	9.150,57 €
2027	01/12/2026	30/09/2027	10	2	91.505,72 €	0,00	91.505,72 €
							100.656,29 €

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación:

Con la modificación propuesta se produce un incremento del **3,72%,** justificado en la mejora en el servicio, anteriormente expuesta. Al ser un incremento mínimo, se considera que no se está alterando el equilibrio económico del contrato a favor del contratista.

Con la contratación de los dos profesionales de trabajo social con roll de ayudantes de coordinación se pretende conseguir el refuerzo en la atención de las emergencias sociales de la Comunidad de Madrid para poder cubrir todas las demandas que el servicio requiere y con capacidad de decisión suficiente para la resolución inmediata de cuantas incidencias sean observadas en la prestación del servicio durante su turno de referencia.

El ámbito del contrato con esta modificación de la inclusión de 2 profesionales de trabajo social con el roll de ayudantes de coordinación no se amplía de forma importante ya que el valor estimado no se altera en más del 10% y la modificación propuesta del servicio no está dentro del ámbito de otro contrato, ya que, se continúan impartiendo los servicios propios del contrato inicial y estos serían una mejora de las prestaciones que se están llevando a término en el contrato.

Por tanto, el CPV sería el mismo 85312000-9 Servicios de asistencia social sin alojamiento

Madrid, a fecha de firma.

EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN

Firmado digitalmente por: AYRES JANEIRO FERNANDO IGNACIO
Fecha: 2026.09.24 13:49

Fdo.- Ignacio Ayres Janeiro

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: