



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE ACOGIDA Y ASISTENCIA A PERSONAS SIN HOGAR EN SITUACIÓN DE CONVALECENCIA”

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es determinar las condiciones de gestión del servicio de acogida y asistencia a personas sin hogar en situación de convalecencia mediante la contratación de 70 plazas (60 plazas en centro residencial y 10 plazas en viviendas autónomas), el procedimiento para su prestación, así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por el adjudicatario del contrato.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Se trata de un servicio 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. El servicio 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 integración social efectivos 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 residencial y en las viviendas autónomas que, debidamente autorizados para tal fin, aporte el adjudicatario, y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de 60 plazas en el centro residencial y de 10 plazas en viviendas autónomas, que deberán reunir los requisitos establecidos en el presente Pliego.

3. 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 o en las viviendas autónomas adscritas al servicio.

No podrán ser beneficiarias del servicio 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 o vivienda 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.

4. ACCESO AL SERVICIO

4.1. Centro residencial:

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 Integración, preferentemente por medios electrónicos, previa solicitud de autorización por parte del adjudicatario 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

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.

4.2. Vivienda autónoma:

Para acceder al servicio de vivienda autónoma las vías de derivación son 2:

- Personas derivadas desde los Centros de Servicios Sociales, Centros de Salud, Red de PSH y Hospitales, siguiendo el procedimiento descrito anteriormente.
- Usuarios del Servicio de acogida y asistencia a personas sin hogar en situación de convalecencia que, por su nivel de autonomía y autogestión, se considera que cumplen el perfil de acceso a viviendas.

El proceso de acceso se realizará de forma coordinada entre el equipo del servicio de acogida y asistencia a personas sin hogar en situación de convalecencia y el equipo técnico del servicio de las viviendas autónomas, mediante autorización expresa de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, preferentemente por medios electrónicos, previa solicitud de autorización por parte del adjudicatario en la que se expongan las circunstancias de la persona candidata a ocuparla.

QUINTA. -PERMANENCIA EN EL SERVICIO

Las personas residentes permanecerán en el centro y viviendas autónomas 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 residencial o vivienda autónoma hasta su baja definitiva.



En los supuestos en que la persona usuaria, ya resida en el centro o en una de las viviendas autónomas, tenga que ser ingresada en un centro hospitalario, tendrá derecho a reserva de su plaza hasta un máximo de treinta días. Durante los días de reserva, la plaza se facturará al 75% de su coste. No obstante, este plazo podrá ampliarse, de forma excepcional, 15 días adicionales por razones justificadas, a solicitud del adjudicatario y siempre con el visto bueno de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

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 Integración. En el caso del municipio de Madrid dicho informe podrá ser, en su caso, derivado al SAMUR Social del Ayuntamiento de Madrid.

En el centro se reservarán dos plazas, una a disposición del Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid y otra al SAMUR Social 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. No obstante, este plazo podrá ampliarse, de forma excepcional, 15 días adicionales por razones justificadas, a solicitud del Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid o del SAMUR Social, y siempre con el visto bueno de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

Previamente a la derivación, la persona deberá contar con los informes médico, de enfermería y social al alta, medicación para el cumplimiento del tratamiento prescrito (o, en su ausencia, que ésta conste en la tarjeta sanitaria) y los apoyos técnicos que sean necesarios.

6. CARTERA BÁSICA DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES

6.1 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.

6.2. Servicios que han de prestarse

El servicio prestará los siguientes servicios:

- El alojamiento, que comprenderá estancia (uso de habitación individual o doble, y de zonas de convivencia, en función de si se encuentra en el centro o en la vivienda autónoma), 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.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE ALOJAMIENTO

Este servicio comprende:

7.1. Estancia en el centro residencial:

- 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 género. 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 género. 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 deben estar habilitadas para personas con movilidad reducida.

7.2. Estancia en las viviendas autónomas:

- Ocupación por la persona usuaria de una habitación individual.
- Cada vivienda autónoma contará con cocina, baño completo con plato de ducha, una zona común (salón comedor), y conexión a internet contratada.
- Las viviendas contarán con ayudas técnicas necesarias adaptadas a las necesidades de los usuarios, y estarán amuebladas con todo lo preciso para la estancia de los usuarios.
- Las viviendas tendrán que disponer de ascensor y estar libre de barreras arquitectónicas.
- Se realizará limpieza diaria de la vivienda.
- Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si la circunstancia lo requiere.

7.3. Manutención (centro residencial y viviendas autónomas)

- En el centro 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 del centro residencial, salvo que por motivos médicos las personas usuarias no puedan acudir al mismo, 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 adjudicatario garantizará que la vajilla, cristalería y cubertería sea adecuada y en perfectas condiciones de uso, renovándola, a cargo del servicio, cuando presente roturas o desgaste excesivo, tanto en el centro como en las viviendas autónomas.
- A los usuarios que residan en las viviendas autónomas se les hará entrega, al principio de cada mes, de un apoyo económico para sufragar sus gastos personales, entre los que se incluye la manutención.



7.4. Lencería doméstica (centro residencial y viviendas autónomas)

- El adjudicatario estará obligado 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, será responsable de su correcto mantenimiento higiénico y reposición.
- El adjudicatario renovará, a cargo del servicio, 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.

7.5. Vestuario de uso personal (centro residencial y viviendas autónomas)

- El adjudicatario estará obligado 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 adjudicatario 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 servicio.

7.6. Cuidado personal (centro residencial y viviendas autónomas)

- 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, correrán a cargo del adjudicatario.
- 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 servicio se realizará la tramitación de la misma.

8. OTROS SERVICIOS Y ACTIVIDADES

8.1 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.
- En el caso de que sea necesario, desde el servicio se proveerá a los usuarios de los apoyos necesarios (sillas de ruedas, muletas, etc.).
- El servicio propiciará la relación entre las personas residentes y, en su caso, con sus familiares o allegados, facilitando las visitas de estos.

8.2 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 servicio 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.

8.3 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 servicio, 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 servicio 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.

8.4 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.

8.5 Atención residencial

En la fase de salida, una vez que la persona esté recuperada de su convalecencia, se planificará junto a ella el proceso de salida, que se ajustará a cada situación. El objetivo será encontrar el recurso residencial más 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), y que el mayor porcentaje de salidas sean:

- a) Salida autónoma, entendiendo como tal cuando la persona:
 - Decide libremente su salida del servicio.
 - No requiere de los apoyos del programa, aunque si puede requerir del apoyo de los servicios comunitarios a los que tiene acceso el resto de la ciudadanía.
 - Sale de la red de atención a personas en situación de sinhogarismo.
- b) Salida por cumplimiento de objetivos, entendiendo como tal cuando la persona:
 - Se recupera sanitariamente.
 - Cumple los objetivos del plan de trabajo.
 - Mejora categoría ETHOS.

8.6 Otros Servicios

- En caso de urgencia o necesidad, el servicio 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, que 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 servicio 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 el adjudicatario proceder a la subcontratación de estos servicios.

9. MEDIOS PERSONALES

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

9.1 Centro residencial:

El centro deberá contar con:

- 9 profesionales con Titulación universitaria, Formación Profesional superior con experiencia profesional y formación especializada, de los cuales dos de ellos serán los Coordinadores responsables del Servicio, que deberán contar con la habilitación oportuna para ejercer las funciones de Director de Centros de Servicios Sociales y estar inscritos a tal efecto en el Registro de Directores de Centros de Atención Social de la Comunidad de Madrid.

El cumplimiento de este extremo se comprobará de oficio por parte de la Administración.

- 3 profesionales con Formación Profesional superior o grado medio o equivalente, complementada con conocimientos adquiridos por demostrada experiencia profesional y/o formación especializada en relación con este sector de atención.
- 17 Auxiliares sociosanitarios con titulación en FP de grado medio equivalente.
- 1 Auxiliar Administrativo con titulación en ESO o FP equivalente.

Respecto a la experiencia profesional, estos profesionales deberán demostrar una experiencia contrastada de, al menos, 2 años en tareas de similar naturaleza en la intervención con este perfil de población.

Por su parte, en lo referente a la formación especializada requerida, los profesionales deberán estar en posesión de titulación oficial en el ámbito de Trabajo o Educación Social, Servicios Socioculturales y a la Comunidad o Sanidad y Ciencias de la Salud.

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 servicio, dentro de los profesionales que se han descrito en el apartado anterior, cuente con los siguientes profesionales de intervención directa:

- 2 coordinadores del servicio, a jornada completa. Uno de ellos deberá estar en guardia y/o expectativa las 24 horas del día durante los 365 días del año.
- 1 psicólogo, a jornada completa.
- 3 enfermeros, a jornada completa.

Estos profesionales deberán asegurar el correcto seguimiento de los tratamientos y supervisar los correspondientes cuidados prestados por el resto del personal en el ámbito del ejercicio de su profesión.

- 2 trabajadores sociales, a jornada completa.
- 1 terapeuta ocupacional, a jornada completa.
- 3 técnicos de intervención, a jornada completa.
- 17 auxiliares sociosanitarios que garanticen la asistencia a las personas residentes las 24 horas del día, distribuidos de la siguiente manera:
 - 6 auxiliares de lunes a viernes, a jornada completa, cubriendo los turnos de mañana y tarde.
 - 6 auxiliares de lunes a domingo, los fines de semana y festivos, a jornada completa, cubriendo el turno de noche.
 - 4 auxiliares los fines de semana y festivos, a jornada completa, cubriendo los turnos de mañana y tarde.
 - 1 auxiliar correturnos, de lunes a viernes, fines de semana y festivos, a jornada completa.

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.

9.2. Viviendas autónomas

Las viviendas autónomas deberán contar con:

- Un Técnico Social con especialización sanitaria, a jornada completa.
- Un Psicólogo/a, a media jornada.

9.3. Disposiciones comunes

En todo caso, 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, 365 días del año.

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/homologación a titulaciones españolas reconocidas por el Gobierno de España.

En el caso de los técnicos de intervención, su formación adicional se acreditará mediante la presentación del CV, informe de vida laboral y cualquier otro certificado o documento que pruebe que los empleados cumplen con los requisitos exigidos.

El personal que aporte el adjudicatario deberá ajustar su actuación profesional a las necesidades específicas de las personas usuarias. En todo caso, el adjudicatario debe disponer de personal suficiente para poder atender a todas las personas usuarias del servicio, ya sea en el centro o en las viviendas autónomas.

La totalidad de la plantilla mínima exigible para el servicio que se ha indicado anteriormente deberá tener dedicación laboral exclusiva a las actividades del mismo, 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 profesional. El adjudicatario se comprometerá 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.

Antes de iniciar la ejecución del contrato el adjudicatario deberá haber obtenido las autorizaciones preceptivas de centro de atención social conforme a lo establecido en estos pliegos.

A tales efectos, el adjudicatario asumirá las siguientes obligaciones:

- 1.- Le corresponderá exclusivamente 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración), del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional, con carácter previo a la contratación.
- 2.- 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 de no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informada, en todo momento, a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración), de las mismas.

El adjudicatario 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.

El personal sanitario (auxiliares sociosanitarios, enfermeros y terapeuta ocupacional) deberá cubrirse desde el primer día en el caso de vacaciones. En caso de bajas o licencias de carácter imprevisto, la sustitución deberá ser efectiva en el plazo de 15 días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

En el caso del enfermero, deberá garantizarse siempre la presencia al menos de 1 de ellos.

Respecto al personal social (trabajadores sociales, técnicos de intervención y psicólogo) para la cobertura de ausencias se deberá tener en cuenta que:

Los periodos de vacacionales serán cubiertos, siempre y cuando superen los 10 días hábiles, garantizando que en todo momento debe haber al menos un trabajador social y un técnico de intervención.

Las ausencias motivadas por bajas o permisos imprevistos deberán cubrirse, en todo caso, en el plazo de 15 días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

4.- Deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece.

5.- 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 otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

6.- 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.- 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 el adjudicatario de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter

solidario con el adjudicatario, 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.

El adjudicatario enviará a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración) 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 la Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

10. 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración). En el supuesto de que por las características y alcance de la huelga, dichos servicios deban ser establecidos por la Comunidad de Madrid, el adjudicatario deberá acatar los que ésta establezca.

Durante la huelga, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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 período afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

11. IDENTIFICACIÓN Y PUBLICACIONES

El adjudicatario 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 que se trata de un servicio público de la Comunidad de Madrid incorporado en su Cartera de Servicios Sociales. Todas ellas deberán contar con la aprobación de la Comunidad de Madrid.

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

El adjudicatario deberá indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia,

Juventud y Asuntos Sociales que se trata de un servicio público incluido en la Cartera de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales. La autorización deberá ser solicitada por medios que dejen constancia de la misma, por el representante legal del adjudicatario, 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 Integración supondrá la denegación de la autorización.

12. MEDIOS MATERIALES

El adjudicatario se compromete a aportar para la correcta ejecución del contrato los medios materiales y personales que se recogen en estos pliegos.

En este sentido, el adjudicatario deberá aportar un centro residencial:

- Con capacidad para, al menos, 60 plazas, dispuestas en habitaciones dobles o individuales que permitan proporcionar 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 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.

Asimismo, deberá aportar 3 viviendas autónomas, 2 de ellas con 3 dormitorios, y otra de 4 dormitorios, cada uno con camas individuales, con los requisitos establecidos en estos pliegos. Excepcionalmente y por razones debidamente justificadas, el adjudicatario podrá solicitar a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración que el servicio se preste en una vivienda con otra distribución a la establecida en estos pliegos, que resolverá en consecuencia y siempre velando por el mejor funcionamiento del servicio.

Tanto el centro residencial como las viviendas autónomas deberán estar debidamente autorizadas.

El adjudicatario se obliga a poner a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, con carácter previo a la formalización del contrato, el número de plazas que se les haya adjudicado.

Todos los gastos relativos al mantenimiento del centro residencial o las viviendas autónomas, 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.

El adjudicatario asumirá, 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 centro o viviendas, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación del servicio, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos. De igual modo, realizará anualmente una desinsectación, desratización y desinfección del centro, durante el periodo de ejecución del contrato, remitiendo con anterioridad a la finalización del mismo a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales los comprobantes correspondientes.

En el caso de que el adjudicatario decida cambiar la ubicación del centro o de las viviendas, deberá recabar la autorización del órgano de contratación y comunicarlo a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración con, al menos, 1 mes de antelación. En todo caso, el nuevo centro o las nuevas viviendas deberán 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 o de las viviendas, con posterioridad al inicio del contrato, se deberá autorizar, con carácter previo, de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

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

13. OTROS MEDIOS

El adjudicatario 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 Integración.

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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración), quien valorará la correspondencia entre el importe de la financiación y la presencia y visibilidad o institución financiera.
- Informar a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración 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.

14. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración), 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, de entre los 2 coordinadores contemplados, a un coordinador titular del contrato (ejerciendo el otro de suplente), perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor único y directo con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración), y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, 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 la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales habrá de hacerse a través de este coordinador, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al recurso y la Consejería, 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración), 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 y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para informar de la gestión llevada a cabo. 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración), 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.

15. 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

la población atendida. En la elaboración de estas memorias se deberán seguir las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración 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.

Asimismo, el adjudicatario deberá presentar, dentro del primer mes del año siguiente, una memoria de actividades del año anterior donde se contemplen, entre otros extremos, las actividades e intervenciones desarrolladas en el servicio, el número y perfil de las personas atendidas así como otros extremos que sean relevantes para evaluar la eficiencia y eficacia del servicio.

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

16. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

Todos los expedientes individuales, la documentación, serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración), 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración).

17. INTEROPERABILIDAD CON EL SISTEMA HISTORIA SOCIAL ÚNICA (HSU)

El adjudicatario, en su calidad de entidad colaboradora, conforme a lo establecido en el Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales, deberá asegurar que las aplicaciones informáticas que desarrolle o, en todo caso, aquellos sistemas de información de los que disponga y que resulten necesarios para la adecuada realización del objeto del contrato, sean compatibles y permitan el intercambio de datos con el sistema Historia Social Única, de acuerdo con lo previsto en el artículo 70.3 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y en el citado Decreto 51/2023, de 3 de mayo.

Asimismo, el adjudicatario, en su condición de encargado o, en su caso, de responsable de tratamiento de los datos, deberá observar la normativa de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, así como los preceptos relativos a la confidencialidad recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre y el Decreto 51/2023, de 3 de mayo. De igual manera, el adjudicatario deberá atenerse a lo dispuesto en la normativa reguladora del acceso profesional a HSU aprobada por la Comunidad de Madrid. Todo ello, de acuerdo con las directrices proporcionadas por la consejería competente en servicios sociales para la articulación de los respectivos sistemas de información.



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

En Madrid, a fecha de firma.

EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN

Firmado digitalmente por: AYRES JANEIRO FERNANDO IGNACIO
Fecha: 2025.06.27 12:05

Fdo.: D. F. Ignacio Ayres Janeiro