PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE REGIRÁN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "GESTIÓN DE AYUDAS ECONÓMICAS Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN MEDIO ABIERTO PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE INADAPTACIÓN SOCIAL".

ÍNDICE:

1. **MARCO NORMATIVO**
2. **OBJETO DEL CONTRATO**
3. **ÁMBITO**
4. **PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS**
5. **OBJETIVOS DEL SERVICIO**
6. **ACCESO Y PERIODO DE DURACIÓN**
7. **COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**
8. **METODOLOGÍA Y FUNCIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO**
9. **COMISIÓN DE SEGUIMIENTO**
10. **COORDINACIÓN**
11. **HORARIO DE ATENCIÓN**
12. **SISTEMAS DE REGISTRO Y EVALUACIÓN**
13. **DOCUMENTACIÓN**

1. MARCO NORMATIVO

El Decreto Foral 256/1984, de 10 de diciembre, reguló las ayudas a personas mayores de edad residentes en el antiguo Orfanato de Navarra. Con esta normativa se trató de ordenar un sistema de protección diferenciada a un colectivo que presentaba estigmas de un pasado institucional que los hacía dependientes, con importantes déficits de autonomía personal y social. Junto a estas personas, aglutinadas por el factor común de haber compartido vivencias en el Orfanato, se encontraban otras que presentaban las mismas manifestaciones de desprotección grave, aunque no hubieran estado internos en dicha institución. Son, como se describirá más adelante, personas carentes de todo soporte familiar, con alteraciones en la estructura de su personalidad y necesidad de un apoyo referencial estable y continuado que, en mayor o menor grado, tutele su vida.

La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, configura el sistema de servicios sociales en nuestra Comunidad y establece los mecanismos de coordinación de las actuaciones públicas en la materia. El instrumento que desarrolla esta Ley es la Cartera de Servicios Sociales, regulada por el Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio. Este documento califica y define las “Ayudas económicas y acompañamiento social en medio abierto para personas en situación de inadaptación social”.

Este servicio se ejecutó durante largo tiempo por profesionales del entonces Instituto Navarro de Bienestar Social (INBS) adscritos a la Sección de Inclusión Social sin ser posible desarrollar el acompañamiento social individualizado que requerían las situaciones de inadaptación en que se encontraban estas personas. Además, el seguimiento ejercido desde la Administración incrementaba el sentimiento de pertenencia institucional que mantenían estos usuarios, lo que generaba altos índices de dependencia, escasa motivación, rechazo a asumir un funcionamiento autónomo y actitud reivindicativa y exigente sin ninguna implicación activa en su propio proyecto vital.

Esta realidad forzó la propuesta a la Dirección del entonces Instituto Navarro de Bienestar Social de que la gestión de las ayudas específicas a este colectivo, su atención y acompañamiento social, se realizara de forma diferida a través de la Asociación Sin Fronteras. La adjudicación de este servicio se realizó mediante contrato de asistencia técnica suscrito con fecha 16 de febrero de 1999, comenzando su actividad el 1 de marzo del mismo año renovándose y proponiendo nuevas adjudicaciones hasta la actualidad.

Por lo tanto, la proposición de este contrato viene sustentada por la necesidad de ofrecer protección a las personas adultas provenientes del antiguo Orfanato de Navarra y que se acogieron al tratamiento específico contemplado en el Decreto Foral 256/1984 de 10 de diciembre, así como a otras personas en situación de exclusión social, que arrastran una situación de exclusión social grave para que, a través del acompañamiento social individualizado y las ayudas económicas, se evite su internamiento.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la atención y acompañamiento social a las personas adultas provenientes del antiguo Orfanato de Navarra y que se acogieron al Decreto 256/1984, de 10 de diciembre.

Igualmente, el objeto del contrato es potenciar el desarrollo de recursos y habilidades personales con el fin de garantizar la permanencia en un entorno normalizado evitando el internamiento de personas en situación de exclusión social a través del acompañamiento social individualizado y de la gestión de ayudas económicas individuales destinadas a facilitar la cobertura de las necesidades básicas de supervivencia.

3. ÁMBITO

Respecto al ámbito geográfico, la prestación del servicio se realizará simultáneamente en todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

Si bien, la sede del Servicio se ubicará en Pamplona y/o Comarca, deberá contar con infraestructura suficiente para atender adecuadamente a las personas usuarias del programa desde el inicio del contrato. Serán por cuenta de la empresa contratista la dotación de la sede y de su equipamiento, así como los costos derivados del alquiler del local y gastos vinculados a su utilización.

4. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas a atender por este servicio se encuentran en situación de exclusión social que dificulta su desarrollo personal y requieren del acompañamiento social para mantener o mejorar su autonomía y favorecer la integración y participación social en un entorno normalizado, evitando así el internamiento. En concreto, las características de las personas a atender serán:

- Personas adultas procedentes del antiguo orfanato de Navarra, que se acogieron al tratamiento específico contemplado en el Decreto Foral 256/1984, de 10 de diciembre.
- Personas en situación de extrema desprotección y marginalidad en situación de exclusión social pero que puedan mantener un funcionamiento autónomo en medio abierto.

Son características comunes de las personas usuarias del Servicio su carencia de habilidades sociales para interactuar en el entorno, la dificultad para establecer relaciones interpersonales adultas, su tendencia al aislamiento social, etc. Debido a esta falta de competencias relacionales y al progresivo deterioro de su situación personal integral, muestran reticencia a expresar sus inquietudes o problemas.

En su mayoría desconocen los recursos que la comunidad dispone para ser utilizados o, aunque los conozcan, restringen su participación a las actividades de su entorno socio-afectivo más inmediato, generalmente de marginalidad y exclusión.

5. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Acompañamiento social tiene por objetivo general facilitar el funcionamiento autónomo en medio abierto de las personas integradas en el recurso evitando el internamiento. Para lograrlo se pretende conseguir los siguientes objetivos específicos:

1. Proporcionar a las personas atendidas un alojamiento digno que reúna las condiciones de habitabilidad necesarias (limpieza, equipamiento básico, etc.). Podrán utilizarse las diversas modalidades de alojamiento: vivienda de uso individual, piso compartido, patronas, pensiones, etc., debiendo buscar la fórmula adecuada a las características personales y necesidades de cada persona usuaria.

2. Promover que las personas beneficiarias del mismo reciban una alimentación equilibrada, suficiente y adecuada a las necesidades personales de cada una.

3. Promover las medidas higiénico-sanitarias y la utilización de los servicios médicos necesarios para el correcto tratamiento de las afecciones que padezcan.

4. Elaborar un plan económico individualizado que contemple la previsión de ingresos y gastos y la gestión de las ayudas económicas que necesiten para su funcionamiento cotidiano.

5. Potenciar la actividad formativa, laboral y/u ocupacional teniendo en cuenta las capacidades y habilidades personales.

6. Fomentar la relación de las personas usuarias con sus familias en aquellos casos en los que sea posible.

7. Promover la participación de las personas usuarias en actividades de ocio positivo.

6. ACCESO Y PERIODO DE DURACIÓN

El acceso y admisión al servicio se realizará exclusivamente por derivación de la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, previa valoración y a propuesta de la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías. La adquisición de la condición de persona usuaria del Servicio así como la pérdida de la misma, se efectuará mediante resolución del Director General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo.

La Entidad gestora del Servicio elaborará un programa individual para cada persona usuaria con expresión de los objetivos a conseguir, el tiempo de ejecución y los indicadores de evaluación y lo presentará a la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías para su visto bueno.

El cese de las personas usuarias en el programa estará motivado por su evolución personal y se producirá por decisión de la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías, bien de oficio o a solicitud de la entidad gestora del programa. Por las características de las personas a atender no se limita el periodo de atención en el Servicio.

Cualquier modificación sustancial que afecte al itinerario individual de una persona atendida, deberá ser aprobada previamente por la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías.

7. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Para el adecuado desarrollo de este servicio, se precisa dotar el mismo de un equipo de profesionales capacitados y cohesionados que posibilite la consecución de los objetivos propuestos.

La intervención social ejercida por medio del acompañamiento social individualizado se adaptará a las características y problemática de cada persona usuaria, dosificándose en función de sus necesidades. De este modo, las actuaciones podrán tener su origen en la demanda de la persona usuaria o, por el contrario, deberán ser provocadas por el equipo profesional para activar el desarrollo del itinerario pactado.

Para la realización de este trabajo se consideran idóneas las figuras profesionales con Diplomatura o grado en Educación Social o habilitados por su colegio profesional, o Técnico/a Superior en Integración Social, y Trabajador/a Social, mediante una acción complementaria y coordinada. Dada la tipología de las personas a atender se considera necesario que los y las profesionales que lo ejecuten demuestren, experiencia acreditada de al menos un año en intervención social con colectivos en situación de exclusión social. El Técnico Superior en Integración Social deberá acreditar una experiencia de dos años.

El número de personas a ser atendidas simultáneamente por este servicio será de un máximo de 30, para lo cual se requiere la dedicación de un/a profesional de la Educación Social a jornada completa y otro/a Trabajador/a Social a media jornada.

La Entidad adjudicataria garantizará a su cargo la formación y reciclaje de sus profesionales en los temas que afecten a la actividad desarrollada, con un mínimo anual de 20 horas/profesional.

Las gestiones burocrático-administrativas que exija el servicio y los gastos de funcionamiento que el mismo genere serán asumidas por la estructura organizativa de la Entidad adjudicataria del servicio.

Cuando la empresa adjudicataria considere necesario introducir variaciones puntuales y provisionales en materia de personal tras la formalización del contrato, deberá solicitar autorización al órgano de contratación, acompañando dicha petición de un informe justificativo de la necesidad producida, en el que se especifique, al menos de forma aproximada, la duración de la misma. El órgano de contratación, a la vista de las necesidades producidas y del informe presentado, podrá autorizar o denegar dicha variación. La facultad de autorización o denegación a que se refiere el presente apartado podrá atribuirse por el órgano de contratación a la unidad gestora del contrato.

8. METODOLOGÍA Y FUNCIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO

En orden a la consecución de los objetivos planteados, el equipo de acompañamiento social abordará en sus actuaciones todos los niveles de la intervención social.

Así, la metodología más adecuada a seguir será la de la gestión de casos, mediante el diseño y la realización en todas sus fases de programas individualizados de atención, los cuales incluirán actuaciones en los distintos niveles de intervención. Para el desarrollo del citado programa individualizado de atención se servirá del *acompañamiento social* como elemento metodológico específico.

La persona que sea la profesional de referencia de cada persona usuaria acompañará con un tratamiento socio-educativo el proceso individual de inserción social y gestionará las ayudas económicas preestablecidas a quienes lo precisen para su supervivencia.

Por lo tanto, las funciones asignadas al equipo de profesionales serán, al menos, las especificadas a continuación:

1. Diseño del Plan Individual de Atención (en adelante PIA) de cada persona atendida en el servicio.
2. Acompañamiento para el desarrollo de las actuaciones específicas del PIA en las diferentes áreas:
    a. Civil: acompañamiento en la gestión, tramitación y obtención de cuantos documentos de índole personal sean necesarios (D.N.I., Tarjeta Sanitaria, etc.), inicio de cuantos trámites sean necesarios para la incapacitación judicial de aquellas personas usuarias que así lo requieran, que provengan del antiguo orfanato de Navarra acogidos al Decreto Foral 256/1984, de 10 de diciembre y previa consulta y autorización de la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías.
    b. Económica-Doméstica: orientación y acompañamiento en las gestiones económicas (pagos de alquiler; suministros; servicios; impuestos; organización de la administración, previsión y control de su economía, etc.).
    c. Salud: acudir a consultas programadas, control de la toma de medicación, acompañamiento en los tratamientos de Salud Mental, oncológicos, etc. Acompañamiento en consultas médicas y en hospitalización, en función de las necesidades y el grado de autonomía de cada persona.
    d. Formativa–Laboral: promover la participación en actividades formativas, búsqueda y mantenimiento de la actividad laboral/ocupacional, etc.
    e. Social: potenciar los contactos y visitas con familiares así como la participación en actividades orientadas a ocupar el tiempo libre y al fomento del esparcimiento y las relaciones grupales (excursiones, campeonatos, asistencia a espectáculos deportivos, culturales, etc.).

3. Gestión de las ayudas económicas individuales que sean necesarias para el desarrollo vital en función de los ingresos de cada usuario. La propuesta de ayuda económica vendrá determinada por una valoración de la necesidad por parte del profesional de referencia de la persona usuaria y un presupuesto económico que será valorado y aprobado por el Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social mediante informe

favorable. Se ceñirán a los conceptos y cuantías que marca la Cartera de Servicios Sociales y nunca excederán el 100% del gasto precisado para cubrir la necesidad para la cual son concedidas. Estos conceptos y topes son los siguientes:

ALOJAMIENTO	95% cuantía RG para una persona
ALIMENTACIÓN	55% cuantía RG para una persona
GASTOS DE ÍNDOLE PERSONAL	30% cuantía RG para una persona

La gestión de las ayudas implica que la Entidad deberá anticipar las mismas hasta que sean reintegradas por la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo. El importe a anticipar a las personas usuarias del servicio por parte de la entidad adjudicataria no superará la cantidad de 1.550,00 euros mensuales en su conjunto y para todas las personas usuarias.

Estos gastos serán reembolsados en su totalidad a la entidad adjudicataria, a mes vencido, previa justificación.

9. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

La Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, por medio de la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías, realizará seguimiento técnico a través de una Comisión de Seguimiento constituida a tal efecto.
Estará formada por:

- Dos representantes de la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías.
- El personal técnico ejecutor del programa y un representante de la entidad adjudicataria.

Las principales funciones asignadas a la Comisión son:

- Tratar el desarrollo de cada plan individual de atención y la evolución de las personas usuarias del servicio.
- Revisión de objetivos y actividades acordes con los programas individuales.
- Resolver las cuestiones técnicas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.
- Elaborar propuestas de modificaciones del contrato.
- Proponer nuevos indicadores de evaluación si se considera oportuno.
- Solventar las discrepancias que pueden surgir en la interpretación del contrato, sin perjuicio de la competencia atribuida al órgano de contratación.

En estas sesiones, la entidad adjudicataria facilitará los informes de actividad, seguimiento y cualquier otra documentación que le sea requerida de forma expresa.

Para ello se establecerán reuniones de seguimiento de carácter trimestral. No obstante, también se podrá reunir a petición de cualquiera de las dos partes, con carácter extraordinario.

La Comisión de Seguimiento hará llegar los estudios, informes, propuestas y, en general, cualquier observación y sugerencia respecto a la aplicación del presente contrato, a la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo y a la Entidad gestora del Servicio.

10. COORDINACIÓN

El equipo de trabajo mantendrá una coordinación con los demás agentes intervinientes, en los casos que se requiera, y especialmente con los servicios sociales de base de referencia de cada persona usuaria Así, trasladará la información comprensiva de la evolución individual de las personas y facilitará el traslado de información para la tramitación de los recursos, prestaciones, etc. que pudieran considerarse adecuados.

11. HORARIO DE ATENCIÓN

Por el tipo de trabajo a desarrollar, el Equipo de trabajo tendrá una disponibilidad horaria de mañana y tarde. El personal estará en disposición de realizar los desplazamientos oportunos y de adaptar su horario laboral a las necesidades que las distintas intervenciones planteadas requieran.

Los cambios que se produzcan en el horario del personal y que puedan repercutir en la prestación del servicio y/o en el estricto cumplimiento de los pliegos deberán ser previamente comunicados y autorizados por la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo.

12. SISTEMAS DE REGISTRO Y EVALUACIÓN

Las entidades ofertantes presentarán propuestas de sistemas de coordinación, registro, evaluación e instrumentos documentales que apoyen la intervención.

La Entidad adjudicataria, desde el comienzo del contrato, recogerá la actividad realizada facilitando su posterior análisis y evaluación (tanto cuantitativa como cualitativamente). Para ello dispondrá de una herramienta informática que deberá presentar a la Dirección General de

Protección Social y Cooperación al Desarrollo en el plazo máximo de dos meses desde la implantación del Servicio. Se observará lo dispuesto en la Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en su desarrollo reglamentario, tal y como se recoge en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En la medida que se considere necesario, se modificarán o elaborarán otros sistemas de registro.

La entidad adjudicataria presentara una Memoria Anual de forma que facilite la comprobación del cumplimiento de las bases exigidas en los pliegos técnicos, administrativos y del Proyecto Técnico contratado, planteando aportaciones que redunden en la mejora del Servicio. Dicha Memoria deberá ser presentada en soporte informático, en el plazo señalado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

13. DOCUMENTACION

Las entidades ofertantes deberán presentar el Proyecto Técnico. Con la finalidad de facilitar su estudio y valoración, éste no excederá de 50 hojas, en Formato DIN-A4, a doble cara, letra Arial 12 e interlineado 1.

El Proyecto Técnico deberá incluir una proposición técnica basada en los apartados desarrollados en el punto 10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN del Cuadro de características del contrato.