



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR Y SUS PROGRAMAS (3 LOTES)

OBJETO Y CARACTERÍSTICAS

El presente pliego tiene por objeto el establecimiento de las especificaciones técnicas necesarias con arreglo a las cuales ha de efectuarse el contrato para la gestión de los recursos relacionados con el alojamiento del Programa de Alta Exclusión dependientes del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Este contrato se va a regir por la ley foral 2/2018 de 13 de abril, de Contratos Públicos. Además, el contrato deberá ajustarse, en todo caso, a lo establecido en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales y en el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre vigente, así como en el Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, modificado por Decreto Foral 30/2019, de 20 de marzo. También se regirá por la Ordenanza de Alta Exclusión del Ayuntamiento de Pamplona en vigor y las futuras modificaciones que pueda haber, así como las instrucciones que el Ayuntamiento de Pamplona dé por los cauces reglamentarios respecto al servicio.

Este contrato se plantea como un contrato de servicios dividido en tres lotes:

Lote 1: Servicio de atención a personas sin hogar:

- Centro de Atención a personas sin hogar de Trinitarios,
- Servicios de alojamiento en hoteles, pensiones u otras soluciones habitacionales
- Acompañamiento en calle
- Campaña de frío.

Lote 2: Programa de acompañamiento en pisos compartidos y/o otros recursos de alojamiento externos al CAPSH.

Lote 3: Situaciones de emergencia humanitaria.



LOTE 1: SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.

La Ordenanza reguladora del Programa municipal de Alta Exclusión de la ciudad de Pamplona regula y establece los recursos de dicho Programa, señalando los siguientes:

- A) Centro de Atención a personas sin hogar de Trinitarios.
- B) Servicios de alojamiento en hoteles o pensiones.
- C) Acompañamiento en calle
- D) Campaña de frío.

A) CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR DE TRINITARIOS:

El Centro de Atención a personas sin hogar está destinado al acogimiento temporal de aquellas personas que, hallándose en la ciudad de manera temporal o permanente, no disponen de alojamiento ni tampoco de medios económicos y/o herramientas personales para lograrlo.

Este servicio atiende las situaciones individuales de marginación o exclusión social, acompañadas generalmente por la pérdida de domicilio, que se detectan tanto entre los residentes en Pamplona como entre los itinerantes: aquellas personas sin hogar que llegan hasta nuestra ciudad de paso. A través de este recurso se establece un primer sistema de intervención y acogimiento encaminado a la mejora de su situación.

El Centro de Atención a personas sin hogar tiene un carácter estrictamente municipal en cuanto a su organización, funcionamiento y dotación económica, carece de personalidad jurídica propia, quedando sujeto su régimen administrativo a las reglas y prácticas generales usuales del Ayuntamiento de Pamplona.

La entidad adjudicataria de este LOTE deberá garantizar los medios materiales y humanos necesarios, conforme a lo descrito en este pliego técnico, para el correcto desarrollo de los programas que se desarrollan en el Centro de atención a personas sin hogar. Este centro cuenta con 50 plazas, que aumentan a 58.

Medios materiales:

El espacio en el que se establece el CAPSH es de propiedad municipal, así como toda la infraestructura, que será recogida en un inventario al inicio de la prestación y a su finalización.

La empresa adjudicataria aportará al inicio de la ejecución del contrato los equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo del mismo (ordenadores sobremesa / portátil / impresora / etc). Los consumibles de estos dispositivos serán por cuenta de la adjudicataria.

Las líneas de teléfono y consumo de datos, los asume la entidad adjudicataria del servicio, al igual que el mantenimiento del sistema actual de video vigilancia y botón del pánico que hay instalado por el ayuntamiento de Pamplona. La instalación de nuevos elementos de seguridad

y vigilancia correrá a cargo del ayuntamiento de Pamplona o, en caso de querer asumirlos la empresa, deberá contar con el permiso expreso de éste.

Así mismo el Ayuntamiento de Pamplona correrá con los gastos de la ropa blanca, de cama y menaje (vasos, platos, cubiertos, cazuelas, y resto de material similar).

Será obligación de la persona adjudicataria el buen uso y cuidado del CAPSH, su mobiliario y todos los medios que se hallen en el centro en el momento del inicio de la prestación, informando al Área gestora del contrato de cualquier pérdida, deterioro o accidente que haya producido o pueda producir daños materiales.

La calefacción y el agua caliente es por sistema de caldera con pellets, siendo el gasto del consumo y/o mantenimiento a cargo del Ayuntamiento. Los consumos de electricidad y agua también son a cargo del Ayuntamiento.

El CAPSH contará de diversas modalidades de alojamiento en función de la demanda y del encargo del Ayuntamiento de Pamplona para dar respuesta a la misma.

En general, el actual local (facilitado por el Ayuntamiento de Pamplona), así como cualquier otro que pueda ofertarse en un futuro contará, al menos, con las siguientes infraestructuras:

- Habitaciones: Se destinará el uso de las habitaciones en función de la demanda existente en un momento u otro y en función de lo encargado por parte del Ayuntamiento de Pamplona.
- Habitaciones reservadas: Se tendrá en cuenta reservar, al menos, dos habitaciones individuales para emergencias médicas (convalecencias, infecciones, etc...) o para el caso de que hombres o mujeres estuvieran en número impar.
- Comedor, en el que se establecerán horarios diferenciados según los programas.
- Cocina.
- Al menos 2 Salas de TV y descanso.
- Recepción.
- Despachos para trabajo social, coordinación, psicología, enfermería y educadores/as sociales.
- Consigna.
- Lavandería.
- Zona destinada a pequeño ropero para situaciones urgentes.
- Almacén.
- Zonas de wc y duchas, diferenciadas por cada uno de los espacios.
- Zona de actividades ocupacionales.

Prestaciones incluidas en la gestión del CAPSH

La entidad adjudicataria se compromete a prestar a las personas que se atienden en el programa municipal:

- **INFRAESTRUCTURA Y VIGILANCIA:** El CAPSH deberá permanecer abierto las 24 horas del día. Las zonas destinadas a dormitorios permanecerán abiertas conforme al horario marcado en la Ordenanza de Alta Exclusión.
La persona adjudicataria garantizará los servicios generales relacionados con la infraestructura. Supervisará el funcionamiento general del edificio y del conjunto de



sus instalaciones dando cuenta de las deficiencias o incidencias al Ayuntamiento de Pamplona, que es el encargado del mantenimiento y reparación de las mismas. También ofrecerá un servicio de video vigilancia y botón del pánico. La entidad adjudicataria garantizará el servicio de conserjería y el acceso al edificio, así como a sus diferentes programas según los criterios de cada uno de ellos, los calendarios y los horarios que se especifican en este pliego.

Se podrá contemplar la participación de las personas usuarias y voluntariado en el mantenimiento de las condiciones óptimas de las dependencias como contraprestación, con una finalidad educativa u ocupacional. En estos casos, el Ayuntamiento de Pamplona proporcionará los pequeños elementos necesarios para dicho mantenimiento del edificio, cuyo uso/sustitución no requieran de especialización alguna (cambio de bombillas, por ejemplo).

Cuando se trate de obras de mantenimiento se notificará al Ayuntamiento por las vías que se establezcan, quien realizará esta labor siempre que el desperfecto venga derivado de la normal utilización y no de un uso inadecuado.

- **ALIMENTACIÓN:** Se proporcionará desayuno, comida y cena a las personas que accedan al CAPSH tanto en el programa de corta como al de media y larga estancia durante todo el periodo en que dure la estancia. En la Campaña de Frío se ofrece la alimentación de las plazas habilitadas al efecto en función de lo que así se determine en el apartado indicado y en el Protocolo a realizar anualmente.

La entidad adjudicataria a través de catering o de la fórmula que considere adecuada suministrará los menús, ofreciendo una dieta alimentaria variada, equilibrada y nutritiva conforme a las normas dictadas por la OMS tanto en el desayuno, comida como cena para todas las personas atendidas en cada uno de los programas que lo tengan incluido en sus servicios.

La comida y la cena constará de un primer plato, segundo plato, postre y pan. También podrá ofertarse en la comida incorporar café con leche con azúcar o similar. El desayuno constará al menos de una pieza de fruta, un producto lácteo y pan, pieza de bollería u otro derivado de los cereales.

Las dietas serán adecuadas a las circunstancias sociosanitarias de las personas usuarias. Quienes lo soliciten y precisen por prescripción médica, por creencias religiosas o por circunstancias especiales, recibirán menús adecuados a sus necesidades (dieta normal, diabética, para población musulmana, sin carne los viernes, para celíacos, vegetariana, baja en sodio).

Los menús deberán tener un contenido calórico adecuado para una persona adulta, con equilibrio entre hidratos de carbono, proteínas y grasas, con uso de una variedad de alimentos evitando una reiteración semanal de los mismos.

Se ofrecerá en las comidas de todos los domingos y días festivos del año, postres especiales como natillas, flanes, arroz con leche, dulces, tartas o pasteles.

Además, se deberán servir menús especiales en fechas señaladas (Nochebuena, Navidad, Nochevieja, Año Nuevo, Reyes, etc.).



Este servicio de alimentación, de conformidad con el Cuadro de Características del Contrato, podrá ser subcontratado con Centros Especiales de Empleo o Centros de Inserción Laboral hasta el 100% de su contenido.

La adjudicataria del contrato deberá coordinarse diariamente con la subcontratista del servicio de alimentación al efecto del suministro regular y adecuado de los menús.

Las funciones principales del suministro de las comidas deberá ser, por tanto:

1. Confeccionar los menús y dietas.
 2. Manipulación, elaboración y/o cocinado de los menús y las dietas especiales.
 3. Los alimentos elaborados deberán prepararse utilizando los sistemas necesarios para su conservación y mantenimiento de forma idónea hasta su consumo por las personas usuarias.
 4. Transporte de los menús al centro, cumpliendo la normativa de distribución de comidas preparadas.
 5. El menú deberá estar en el centro preparado para ser servido a las horas acordadas con la persona adjudicataria del CAPSH, cumpliendo con las temperaturas de transporte establecidas en el Real Decreto 1021/2022 de 13 de diciembre por el que se regulan determinados requisitos en materia de higiene de producción y comercialización de los productos alimenticios en establecimientos de comercio al por menor.
- **ASEO Y DUCHAS:** La higiene será requisito imprescindible para la utilización de los programas del CAPSH. Se proporcionará un kit de aseo personal, cuyo contenido mínimo será:
 - Jabón, maquinilla y jabón de afeitar, muda, calcetines, compresas u otros elementos higiénicos de mujer, así como toallas (éstas últimas se devolverán al finalizar la estancia).

Será responsabilidad de la persona adjudicataria la compra y reposición de los kits de aseo personal que se facilitarán a los/as usuarios/as.

Se estima que serán necesarios unos 15 kits diarios de media destinados a los usuarios de cualquiera de los programas del CAPSH y que el precio de los kits de aseo suministrados será como máximo de 5 € (este gasto está incluido en el precio del Lote)

- **LAVANDERÍA:** La adjudicataria proporcionará el servicio de lavandería de la ropa blanca y de la personal de las personas usuarias, que se realizará con los recursos materiales que cuenta el centro para esta tarea.

Se considera un servicio de carácter higiénico-sanitario. La persona adjudicataria proporcionará la lavadora y secadora de ropa necesaria, así como el abastecimiento de productos de lavandería, corriendo a cargo de los gastos de material de limpieza para dicho servicio.

Podrá contemplarse la colaboración de las personas usuarias en esta tarea como contraprestación con una finalidad educativa (actividad ocupacional).

LIMPIEZA: La adjudicataria se encargará de la limpieza de las instalaciones, garantizándose el cumplimiento de la normativa vigente. Asumirá la limpieza de las

instalaciones del centro durante todos los días de la semana, festivos incluidos. La adjudicataria proporcionará el material y los artículos de limpieza necesarios para mantener limpio el centro, que correrán a su cargo. Podrá contemplarse la colaboración de las personas usuarias y otras figuras en esta tarea como contraprestación con una finalidad educativa (actividad ocupacional).

- ÁREA SANITARIA (FARMACIA): Se proporcionarán productos farmacéuticos, con existencia previa de receta, a aquellas personas usuarias que no dispongan de recursos económicos.

Asimismo, se desarrollará un seguimiento de los protocolos establecidos desde Salud Pública, Sanidad Municipal u otros en casos excepcionales (posibles aislamientos de personas enfermas, por ejemplo) para los cuales se habilitará una habitación individual al efecto en cada uno de los dos programas.

El CAPSH contará con un botiquín adecuado a las necesidades de los programas con los productos necesarios para la correcta atención a las personas que residen en el centro.

- ATENCIÓN SOCIAL: El CAPSH, una vez cubiertas las necesidades básicas, atenderá, de acuerdo con las potencialidades de las personas, a su capacitación personal, social y prelaboral. Para ello, ofrecerá actuaciones de acompañamiento social, supervisión y seguimiento de las personas atendidas, actividades ocupacionales y formativo-educativas utilizando la propia dinámica del funcionamiento del centro y otras actividades ocupacionales en talleres dentro y fuera del establecimiento, en colaboración y coordinación entre los diferentes programas que configuran el recurso así como con otros programas del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona u otras entidades sociales. En este sentido la figura de Coordinador del CAPSH deberá mantener como mínimo una reunión mensual con el responsable del CAPSH de cada uno de los programas incluidos y con la figura técnica municipal que se establezca en cada caso.

Dentro de esta prestación, se deberá desarrollar por la adjudicataria además un programa de voluntariado.

- REPARTO DE BILLETES DE AUTOBÚS: Desde las instalaciones del CAPSH se repartirán los billetes de autobús que al efecto suministrará y abonará el Ayuntamiento de Pamplona según el criterio marcado al respecto desde el Programa municipal de Alta Exclusión y su técnica responsable, la cual indicará al responsable del CAPSH que los reparta cuando considere procedente.
- RECOGIDA DE DATOS Y PUESTA A DISPOSICIÓN DEL AYUNTAMIENTO: La adjudicataria recogerá datos de manera exhaustiva sobre las personas que son atendidas en los diferentes servicios, así como en las distintas modalidades de cada uno de ellos teniendo en cuenta, al menos, número, estancias, sexo, discapacidad, nacionalidad, fecha de nacimiento, situación económica, fecha de entrada y salida del recurso, así como cualquier dato que se requiera y haya podido surgir durante las



atenciones en la estancia de las personas atendidas. Estos datos se utilizarán en la memoria anual final, así como las veces que desde el programa de Alta Exclusión del ayuntamiento así se requieran para hacer sus análisis o para responder a algún tipo de solicitudes.

Asimismo, colaborará en la realización de estudios sobre sinhogarismo que desde el Ayuntamiento se puedan proponer.

Los datos recogidos servirán, además para la planificación futura de estos recursos.

Programas del Centro de Atención a Personas sin Hogar:

A partir de lo previsto en la Ordenanza de Alta exclusión y de la experiencia del funcionamiento del recurso durante los últimos años, el Centro de atención a personas sin hogar (en adelante CAPSH) contará con los siguientes Programas:

- 1.- El Programa de Atención a Personas Sin Hogar de corta estancia (antiguo programa de personas en itinerancia)
- 2.- El programa de Atención a Personas Sin Hogar de media estancia
- 3.- El programa de Atención a Personas Sin Hogar de larga estancia (antiguo programa de personas empadronadas).

A.1.- PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR DE CORTA ESTANCIA:

El Programa de Corta Estancia estará dirigido a personas con una edad entre 18 y 65 años que sin estar empadronadas ni tener establecida su residencia en la ciudad de Pamplona, están en situación de exclusión social severa, sin hogar y en itinerancia, y que carezcan de recursos económicos y personales que les permitan afrontar su situación.

Este programa es un servicio gratuito de carácter asistencial y educativo **de estancia máxima de 3 días al año**, consecutivos o no. Excepcionalmente, y sin perjuicio de las plazas destinadas prioritariamente al Programa de personas empadronadas o establecidas en Pamplona, se podrá ampliar la estancia de 3 días por motivos sanitarios que no recomienden la salida inmediata de la persona del Centro, o cuando ésta vaya a acceder a una mejora de su situación, a través del acceso a otro recurso, a un alojamiento o a los medios para conseguirlo. Esta excepcionalidad se establecerá siempre previamente entre el personal del Programa Municipal de Alta Exclusión del Ayuntamiento de Pamplona y las figuras de trabajo social del CAPSH.

Por la organización de este recurso de carácter temporal, no se podrá acceder a este programa con consumos.

El número máximo de plazas será de 10 en este momento, pudiendo estas variar en función de lo requerido por el Ayuntamiento de Pamplona y de la demanda de otros programas.

Este programa se prestará todos los días del año, excepto durante las fiestas de San Fermín, días en que se aprovechará para desinfectar el Centro y permanecerá cerrado. El CAPSH estará abierto las 24 horas del día, pero el horario de acceso y acogida de este programa será de 8h. a 22 h., salvo situaciones excepcionales sobrevenidas que supongan riesgo a la salud o seguridad de la persona, valoradas por los profesionales del CAPSH, Policía o Centros



sanitarios.

Además de las prestaciones incluidas en la gestión del CAPSH, el programa de atención a personas sin hogar de corta estancia **prestara los siguientes servicios:**

- Actividad ocupacional: Las personas usuarias del Programa podrán apoyar en las labores cotidianas del centro: lavandería, limpieza, servicio de mesas y otras que pudieran plantearse. A aquellas personas que hayan participado en actividades ocupacionales durante su estancia se les entregará una gratificación económica que será de un mínimo de 4 euros/día.
- Servicio de Información, acogida y promoción: Valoración, información y asesoramiento, así como la orientación acerca de la situación social y personal durante el tiempo que estas personas permanecen en el CAPSH.

Las **personas que puedes ser beneficiarias** del Programa de Corta estancia son:

- Personas con una edad comprendida entre 18 y 65 que se encuentren prioritariamente en situación de exclusión residencial y personas transeúntes no empadronadas en Pamplona.
- No se atenderá en ningún caso a menores de edad o personas sospechosas de serlo.
- En el caso de mayores de 65 se valorará la situación de vulnerabilidad social y la imposibilidad de acceder a otros recursos.
- Las personas usuarias deberán poder ser identificadas documentalmente, respetándose en todo momento la confidencialidad y derecho a la intimidad según la normativa de PDP.
- Las personas usuarias deben tener capacidad de autovalimiento.

Por su parte, las **personas que quedan excluidas** de este recurso serán:

- Las personas que tengan resuelto el alojamiento en centros de la red sociosanitaria y otros.
- Las mujeres víctimas de violencia de género u otras personas que tengan que abandonar su domicilio, pero cuya problemática permita su acceso a otro tipo de dispositivos o recursos de acogida.
- Menores de edad.
- Mayores a partir de 65 años que puedan ser derivados a otros recursos adecuados a su situación.
- Personas en convalecencia.
- Personas con enfermedades contagiosas.
- Personas que hayan agotado los tres días de estancia en los 12 meses anteriores.
- Personas que hayan sido sancionadas con exclusión del servicio, durante el tiempo en que se mantenga dicha sanción.

A.2.- PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR DE MEDIA ESTANCIA:

Se incorpora un nuevo Programa, denominado **de media estancia**.

En los últimos años se está llevando a cabo desde el CAPSH Trinitarios atenciones a personas que, por sus especiales circunstancias requieren un plazo mayor para afrontar situaciones puntuales de desprotección, regularización de papeles, puentes hacia otros recursos, etc... Con esta licitación se pretende regular y estabilizar este recurso.

Está dirigido a personas de entre 18 y 65 años, principalmente aquellas personas con arraigo de al menos 9 meses en la ciudad que, aunque no cumplen alguno de los criterios para acceder al programa de larga estancia, no tienen una red social o familiar de apoyo a su situación y requieren un apoyo puntual más amplio del que se les podría ofrecer desde el programa de itinerantes.

Como norma general, **la estancia en este programa será acordada por la profesional de referencia en Unidad de Barrio junto con el personal técnico de CAPSH y personal de Alta Exclusión y no excederá de los dos meses**, aunque en situaciones excepcionales y debidamente fundamentadas se podrá prolongar esta estancia si estos profesionales de referencia lo consideran imprescindible para el desarrollo de un itinerario adecuado.

El número máximo de plazas será de 15 en estos momentos, pudiendo éstas variar en función de lo requerido por el Ayuntamiento de Pamplona, y de la demanda existente en el resto de programas.

Tal y como sucede en el programa de Corta Estancia y por la temporalidad del recurso, no se podrá acceder a este programa con consumos.

Este programa se prestará todos los días del año, salvo durante las fiestas de San Fermín, días en que se aprovechará para desinfectar el Centro y permanecerá cerrado. Durante el resto del año, el CAPSH estará abierto las 24 horas del día, pero el horario de acceso y acogida de este programa será de **8 h. a 22 h.**, salvo situaciones excepcionales sobrevenidas que supongan riesgo a la salud o seguridad de la persona, valoradas por los profesionales del Centro, Policía o Centros sanitarios.

Además de las prestaciones incluidas en la gestión del CAPSH, el programa de atención a personas sin hogar de media estancia **prestara los siguientes servicios:**

- Acogida, acompañamiento y orientación, primer diagnóstico, recogida de datos (siendo responsabilidad del CAPSH la recogida de los datos necesarios, tanto establecidos por ley como a indicación municipal), atención, cuidados, derivación y coordinación con otros programas o servicios municipales o no. La labor educativa, las atenciones de urgencia y la promoción de la buena convivencia entre las personas usuarias serán desarrolladas por el personal del CAPSH. Igualmente se prestará por el personal del CAPSH la preparación de la salida del centro a viviendas, habitaciones, pisos tutelados, pensiones u otros recursos residenciales, cuando se valore, de forma coordinada con el servicio social y profesional derivante el cumplimiento del proceso de intervención.
- Actividad ocupacional: apoyo a las labores cotidianas del centro: lavandería, limpieza, servicio de mesas, y otras que pudieran plantearse.
- Actividades formativo/educativas y ocupacionales encaminadas a insertar a la persona usuaria en itinerarios de incorporación sociolaborales que le permitan una salida del CAPSH. Formaciones prelaborales. Formación ocupacional en oficios, sabiendo que, al tratarse de un corto periodo de tiempo no se va a profundizar en esta medida.



- Las personas que utilicen el Programa de Media estancia y cuenten con recursos propios, teniendo en cuenta que reciben alojamiento y manutención de manera gratuita, deberán firmar con el equipo educativo del CAPSH un documento de control económico de sus ingresos de cara a la salida del centro. El objetivo de este control económico será conseguir un cierto ahorro que favorezca la salida del recurso a un alojamiento que puedan mantener de la manera más estable posible.

Las **personas que puedes ser beneficiarias** del Programa de media estancia son:

- Personas con una edad comprendida entre 18 y 65 que se encuentren prioritariamente en situación de exclusión residencial, empadronadas o con arraigo de al menos 9 meses en la ciudad que, aunque no cumplen alguno de los criterios para acceder al programa de larga estancia, no tienen una red social o familiar de apoyo a su situación y requieren un apoyo puntual más amplio del que se les podría ofrecer desde el programa de itinerantes.
- Personas en situación de vulnerabilidad social (mujeres solas con una alternativa social o habitacional a medio plazo, personas mayores, personas en riesgo de exclusión social, situaciones de excarcelación, en situaciones puntuales, personas con capacidad de autovalimiento y que cumplan el resto de requisitos, en coordinación con la red socio-sanitaria, etc....) con arraigo en la ciudad y profesional de referencia con quien el recurso coordinará el proceso y actuaciones a realizar.
- No se atenderá en ningún caso a menores de edad o personas sospechosas de serlo.
- Las personas usuarias deberán poder ser identificadas documentalmente, respetándose en todo momento la confidencialidad y derecho a la intimidad según la normativa de PDP.
- Las personas usuarias deben tener capacidad de autovalimiento.

Por su parte, las **personas que quedan excluidas** de este recurso serán:

- Las personas que tengan resuelto el alojamiento en Centros de la red sociosanitaria y otros.
- Las mujeres víctimas de violencia de género u otras personas que tengan que abandonar su domicilio, pero cuya problemática permita su acceso a otro tipo de dispositivos o recursos de acogida.
- Menores de edad.
- Mayores a partir de 65 años que puedan ser derivados a otros recursos adecuados a su situación.
- Personas con enfermedades contagiosas.
- Personas que hayan agotado la media estancia en los 12 meses anteriores.
- Personas que hayan sido sancionadas con exclusión del servicio, durante el tiempo en que se mantenga dicha sanción.
- Personas cuya problemática principal derive de cuestiones sanitarias y que, por lo tanto, deberían ser atendidos por la red socio-sanitaria.



A.3.- PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR DE LARGA ESTANCIA:

El Programa de Atención a Personas Sin Hogar de larga estancia es un recurso gratuito en el que las personas usuarias permanecerán el tiempo estipulado en un Plan de Atención Individualizado (PAI) elaborado por el o la profesional referente del caso del Servicio derivante: Unidades de Barrio u otros servicios sociales municipales.

Está dirigido a personas de entre 18 y 65 años empadronadas en Pamplona o con arraigo y residencia demostrada con una antigüedad mínima de 12 meses que presenten una alta vulnerabilidad social y que se encuentren en situación de exclusión social y residencial, en proceso de intervención y promoción social desde su Unidad de Barrio o servicios anteriormente citados. Se dirige también a personas cuya situación física o sanitaria no les permita una promoción social, precisen protección integral y no puedan ser atendidas por la red asistencial específica, que no cuenten con una red social o familiar de apoyo para afrontar la situación.

Como norma general, **la estancia en este programa no excederá de los seis meses**, aunque en situaciones excepcionales y debidamente fundamentadas se podrá prolongar esta estancia si los profesionales de referencia (profesionales derivantes y personal técnico del CAPSH) lo consideran imprescindible para el desarrollo de un itinerario adecuado. En esos casos se podrá prorrogar la estancia hasta la finalización del proceso establecido en el PAI.

El número de plazas que oferte el programa será de **25**, en estos momentos, pudiendo éstas variar en función de lo requerido por el Ayuntamiento de Pamplona y de la demanda existente en el resto de programas.

Este programa se prestará todos los días del año, salvo durante las fiestas de San Fermín, días en que se aprovechará para desinfectar el Centro y permanecerá cerrado. El CAPSH estará abierto las 24 horas del día, pero el horario de acceso y acogida de este programa será de 8 h. a 22 h., salvo situaciones excepcionales sobrevenidas que supongan riesgo a la salud o seguridad de la persona, valoradas por los profesionales del Centro, Policía o Centros sanitarios.

Además de las prestaciones incluidas en la gestión del CAPSH, el programa de atención a personas sin hogar de larga estancia **prestara los siguientes servicios:**

- Acogida, acompañamiento y orientación, primer diagnóstico, recogida de datos (siendo responsabilidad del CAPSH la recogida de los datos necesarios, tanto establecidos por ley como a indicación municipal), atención, cuidados, derivación y coordinación con otros programas o servicios municipales o no. La labor educativa, las atenciones de urgencia y la promoción de la buena convivencia entre las personas usuarias serán desarrolladas por el personal del CAPSH. Igualmente se prestará por el personal del CAPSH la preparación de la salida del centro a viviendas, habitaciones, pisos tutelados, pensiones u otros recursos residenciales, cuando se valore, de forma coordinada con el servicio social y profesional derivante el cumplimiento del proceso de intervención.
- Actividad ocupacional: apoyo a las labores cotidianas del centro: lavandería, limpieza, servicio de mesas, y otras que pudieran plantearse.



- Actividades formativo/educativas y ocupacionales encaminadas a insertar a la persona usuaria en itinerarios de incorporación sociolaborales que le permitan una salida del CAPSH. Formaciones prelaborales. Formación ocupacional en oficios.
- Desde el segundo mes de estancia en el programa, como mínimo, será obligatorio que las personas usuarias que cuentan con ingresos propios, teniendo en cuenta que reciben alojamiento y manutención de manera gratuita, acepten que el equipo educativo del CAPSH realice un control económico de sus ingresos de cara a la salida del centro. El objetivo de este control económico será conseguir un cierto ahorro que favorezca la salida del recurso a un alojamiento que puedan mantener de la manera más estable posible.

Las **personas que puedes ser beneficiarias** del Programa de larga estancia son:

- Personas con una edad comprendida entre 18 y 65 que se encuentren prioritariamente en situación de exclusión residencial, empadronadas con una antigüedad mayor a un año o personas no empadronadas con arraigo de más de un año en la ciudad.
- No se atenderá en ningún caso a menores de edad o personas sospechosas de serlo.
- Las personas usuarias deberán poder ser identificadas documentalmente, respetándose en todo momento la confidencialidad y derecho a la intimidad según la normativa de PDP.
- Las personas usuarias deben tener capacidad de autovalimiento.

Por su parte, las **personas que quedan excluidas** de este recurso serán:

- Las personas cuyos profesionales de referencia no complementen un itinerario de trabajo con la persona derivada
- Las personas que tengan resuelto el alojamiento en Centros de la red sociosanitaria y otros.
- Las mujeres víctimas de violencia de género u otras personas que tengan que abandonar su domicilio, pero cuya problemática permita su acceso a otro tipo de dispositivos o recursos de acogida más adecuados a su casuística.
- Menores de edad.
- Mayores a partir de 65 años que puedan ser derivados a otros recursos adecuados a su situación.
- Personas con enfermedades contagiosas.
- Personas que hayan agotado la larga estancia en los 18 meses anteriores.
- Personas que hayan sido sancionadas con exclusión del servicio, durante el tiempo en que se mantenga dicha sanción.

Respecto al **FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR**, la adjudicataria informará a las personas usuarias del CAPSH de las Normas de uso y convivencia que se determinen por el Área de Acción Social, conforme a la Disposición final 1ª de la Ordenanza de Alta exclusión. En especial, cuidará de que conozcan y respeten las siguientes obligaciones:



- Mantener el buen uso del alojamiento y de su equipamiento, realizando las labores imprescindibles para un uso ordenado de los espacios y materiales que se les entreguen: hacer su cama, depositar la ropa usada en lugar indicado, hacer un uso correcto de las duchas y aseos, y colaborar en las labores comunitarias que se establezcan por el equipo responsable del CAPSH.
- Respetar el buen orden del centro y, en particular, no consumir en el mismo bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas o medicamentos sin prescripción facultativa.
- Respetar al personal encargado del CAPSH y a las demás personas usuarias, evitando conductas violentas.

La adjudicataria ajustará su gestión a criterios de calidad, eficacia y eficiencia. Contará con protocolos de actuación del personal y adecuará sus objetivos y protocolos a las líneas de actuación que sobre la materia establezca el Ayuntamiento de Pamplona.

Se dispondrá de contacto permanente con la Policía Municipal, cuerpo de protección ciudadana implicado en la detección de casos y situaciones susceptibles de acogida nocturna y su derivación al recurso de acogida.

Por otra parte, **la adjudicataria se compromete a:**

- Sin perjuicio de los sistemas de control y supervisión que el Ayuntamiento establezca, informar y coordinarse con el Área de Acción Social y, concretamente, con el personal técnico del programa de Alta Exclusión.
- Promover e impulsar la buena convivencia y unas relaciones adecuadas entre las personas usuarias.
- Evitar el uso de la violencia física y/o verbal entre las personas usuarias y de éstas con el equipo de gestión del CAPSH.
- Promover e impulsar el cumplimiento de las normas de uso y convivencia.
- El equipo de trabajo de la entidad adjudicataria deberá conocer y cumplir con la normativa vigente en lo referente a derechos de usuarios/as del sistema de servicios sociales (Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales),
- En aquellos casos en que, tras una actuación que vulnera gravemente las normas de funcionamiento y convivencia, no poner en marcha algún tipo de medidas provisionales pudiera suponer una grave distorsión para la gestión del centro, para sus trabajadores y trabajadoras u otras personas usuarias, se podrán aplicar medidas cautelares por el equipo gestor del centro hasta la apertura del expediente sancionador o decisión municipal que proceda según el caso, que serán puestas en conocimiento de los técnicos municipales responsables del recurso a la mayor brevedad posible.

El consumo de sustancias (drogas, alcohol...), y la tenencia de armas de cualquier tipo u objeto que se pueda utilizar como tal dentro del Centro será motivo de la medida cautelar de expulsión.

B: Servicios de alojamiento en hoteles, pensiones y otras soluciones habitacionales:

Los servicios de alojamiento en hoteles, pensiones y otras soluciones habitacionales habilitadas al efecto, es un servicio subsidiario al Centro de Atención a Personas Sin Hogar.



De esta manera, se utilizará únicamente cuando todas las plazas del centro estén ocupadas, cuando la persona no cumpla alguno de los requisitos necesarios para ser beneficiario de este recurso (menores de edad, etc...) o, en el caso de que la técnica referente del caso aconseje una pernoctación fuera del CAPSH.

No se utilizará el servicio de alojamiento en hoteles, pensiones y otros para albergar a aquellas personas que tengan una sanción activa en el Centro de Atención a personas sin hogar, excepto en situaciones que deban ser consideradas de emergencia humanitaria

Dada su naturaleza y el bajo umbral de acompañamiento que supone este recurso, se considerará únicamente un primer sistema de intervención y acogimiento encaminado a la mejora de determinadas situaciones, para momentos de emergencia o como complemento en el periodo de Campaña de Frío.

La entidad adjudicataria de este LOTE deberá garantizar los medios materiales y humanos necesarios conforme a lo descrito en este pliego técnico para el desarrollo de este programa.

Medios Materiales:

Para contribuir al buen funcionamiento de esta prestación, la empresa adjudicataria realizará acuerdos con diferentes entidades (hoteles, pensiones, albergues y otras soluciones habitacionales) priorizando los existentes en Pamplona, pero pudiendo utilizar recursos existentes en la comarca.

Correrán a cargo de la empresa los gastos que pudieran ocasionarse con los hoteles, hostales, albergues etc de vasos, platos, cubiertos, cazuelas u otras cuestiones previamente acordadas. Será obligación de la adjudicataria garantizar el buen uso y cuidado por parte de los usuarios de los recursos utilizados, informando al Área de Acción Social de cualquier pérdida, deterioro o accidente que haya producido o pueda producir daños materiales.

La entidad adjudicataria de este LOTE deberá garantizar los medios materiales y humanos necesarios, conforme a lo descrito en este pliego técnico, para el correcto desarrollo de este Servicio de alojamiento en hoteles, pensiones y otras soluciones habitacionales aquí descrito.

El servicio de alojamiento en hoteles, pensiones y otras soluciones habitacionales estará dirigido a personas individuales y/o familias que se encuentran en situación de exclusión social severa, sin hogar y que carezcan de recursos económicos y personales que les permitan afrontar su situación de manera autónoma.

Si la persona usuaria o familia permanece alojada en el hotel o pensión más de tres noches, y se dispone de ingresos, a partir de la tercera noche abonará el pago directamente de las noches sucesivas hasta llegar a pagar el 25% de sus ingresos mensuales. El resto de pernoctas de ese mes serán facturadas a la entidad adjudicataria. Desde la entidad adjudicataria se informará al alojamiento hotelero si la persona o familia tiene que hacerse cargo del pago del alojamiento.

Si la persona o familia permanece más de un mes alojada pasará a abonar las pernoctas equivalentes al 40% de sus ingresos, una vez esta persona las haya pagado el resto se abonarán por la entidad adjudicataria.

La estancia máxima será de 3 meses, consecutivos o no. Excepcionalmente, se podrá ampliar la estancia durante un máximo de 2 semanas más y solamente por motivos sanitarios que no



recomienden la salida inmediata de la persona, o cuando ésta vaya a acceder a una mejora de su situación, a través del acceso a otro recurso, a un alojamiento o a los medios para conseguirlo en ese plazo. Esta excepcionalidad se establecerá siempre previamente entre el personal del Programa Municipal de Alta Exclusión del Ayuntamiento de Pamplona y las figuras técnicas responsables de este lote.

Prestaciones del Servicio

El área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona elaborará en los próximos meses un protocolo de utilización de este servicio.

Este protocolo se actualizará anualmente,

El **número de pernóctas anuales será como máximo de 8.000.**

Se les suministrará media pensión de manutención junto con la estancia en el hotel.

Las **personas que puedes ser beneficiarias** del Servicio de Alojamiento en hoteles y pensiones son:

- Unidades familiares con menores de edad.
 - En los casos de unidades familiares recién llegadas a Pamplona se facilitarán vales de hotel en las mismas condiciones del programa de corta estancia (3 noches, ampliables hasta un máximo de 6 noches) siempre que haya plazas disponibles
 - Unidades familiares con arraigo en Pamplona se valorará la derivación, los objetivos y el plazo de tiempo con su profesional de referencia y siempre considerando este recurso como un alojamiento temporal y de primera necesidad a utilizar durante la derivación a un alojamiento más normalizado.
- Unipersonales y parejas con una edad comprendida entre 18 y 65 que se encuentren prioritariamente en situación de exclusión residencial, empadronadas con una antigüedad mayor a un año o personas no empadronadas con arraigo de más de un año en la ciudad.
 - En estos casos deben ser derivados por sus profesionales de referencia de Unidades de Barrio, Alta exclusión, educadores de calle, etc... Siempre se considerará este recurso subsidiario a la Campaña de Frío.
 - Durante la Campaña de Frío la organización del recurso tendrá su funcionamiento específico.
- No se atenderá en ningún caso a menores de edad o personas sospechosas de serlo que no esté acompañado por sus padres o tutores.
- Las personas usuarias deberán poder ser identificadas documentalmente, respetándose en todo momento la confidencialidad y derecho a la intimidad según la normativa de PDP.
- Las personas usuarias deben tener capacidad de autovalimiento.

Por su parte, las **personas que quedan excluidas** de este recurso serán:

- Las personas cuyos profesionales de referencia no complementen un itinerario de trabajo con las personas derivadas si no se trata de un acogimiento de urgencia para familias recién llegadas o por Campaña de Frío.

- Las personas que tengan resuelto el alojamiento.
- Las mujeres víctimas de violencia de género u otras personas que tengan que abandonar su domicilio, pero cuya problemática permita su acceso a otro tipo de dispositivos o recursos de acogida más adecuados a su casuística.
- Menores de edad sin acompañamiento.
- Mayores a partir de 65 años que puedan ser derivados a otros recursos adecuados a su situación.
- Personas con enfermedades contagiosas.
- Personas con una sanción activa en el CAPSH o alojamiento similar facilitado por los servicios sociales municipales, durante el tiempo en que se mantenga dicha sanción.

C: Servicio de acompañamiento en calle

Este Servicio está dirigido a personas que residen en Pamplona y se encuentran inmersos en un proceso de exclusión social severa, con dificultades para acceder autónomamente a los circuitos sociales de atención. Este recurso podrá ser utilizado tanto por las personas usuarias del CAPSH, para las personas alojadas en pensiones, hostales, vehículos y otras soluciones habitacionales y, por otras personas inmersas en procesos de exclusión que viven en la ciudad pero que carecen de alojamientos estables, residen en la calle, en habitaciones en precario o con riesgo de pérdida de la misma, ocupadas ilegalmente en edificios abandonados o dentro o bajo infraestructuras urbanas, parques o jardines (puentes, ascensores, portales, cajeros, etc.) o en u otras situaciones similares y que no dispongan de un referente propio en el área de Acción Social.

El acceso al programa se producirá por detección del propio equipo de educadores de calle, por derivación desde los servicios sociales municipales y/o del CAPSH, notificaciones ciudadanas o a demanda de la propia persona interesada.

Es un programa de carácter preventivo y educativo, de acompañamiento y planificación en los itinerarios de incorporación social individualizados.

La atención prestada por el equipo de "Calle" permite una intervención con las personas sin hogar que se encuentran en situación de calle y que, por diversas razones, rechazan otros recursos, o bien complementan la intervención de otros equipos profesionales con este colectivo.

Medios Materiales:

El espacio en el que se establece el Servicio de acompañamiento en calle es de propiedad municipal, así como toda la infraestructura, que será recogida en un inventario al inicio de la prestación y a su finalización.

La empresa adjudicataria aportará al inicio de la ejecución del contrato los equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo del mismo (ordenadores sobremesa / portátil / impresora / etc) siendo, al menos, de un ordenador portátil por cada dos personas que trabajan en este Programa, así como un smartphone con línea e internet para cada trabajador/a.



Las líneas de teléfono y consumo de datos, los asume la empresa adjudicataria del servicio. Será obligación de la persona adjudicataria el buen uso y cuidado de los locales del Servicio de Acompañamiento en calle, su mobiliario y todos los medios que se hallen en estas oficinas en el momento del inicio de la prestación, informando al Área gestora del contrato de cualquier pérdida, deterioro o accidente que haya producido o pueda producir daños materiales.

La calefacción, los consumos de electricidad y agua son a cargo del Ayuntamiento.

Las oficinas del Servicio de Acompañamiento en calle se encuentran en la actualidad compartiendo espacio con el Comedor Municipal On Egin. Esta ubicación podrá modificarse cuando así lo requiera el interés municipal.

La entidad adjudicataria de este LOTE deberá garantizar los medios materiales y humanos necesarios, conforme a lo descrito en este pliego técnico, para el correcto desarrollo del Acompañamiento en calle aquí descrito.

Funciones del equipo de calle:

- Atención y primera valoración, acompañamiento, aplicación y derivación a recursos a las personas en situación de riesgo o exclusión residencial detectadas por el propio programa en la realización de sus funciones, o derivadas por los servicios sociales municipales.
 - o Es fundamental la coordinación con el programa de Corta Estancia del CAPSH para no duplicar primeras valoraciones de personas que no cumplen requisitos y, probablemente, se encuentran de paso por la ciudad.
- Al menos un/a educador/a social permanecerá dos horas al día en el horario que así se establezca en el despacho del Servicio para que las personas de calle puedan contactar con ellos de manera directa.
- Detección de dificultades sociales y sus causas y coordinación con las instituciones y las personas atendidas por el recurso de Atención en Calle.
- Colaboración en la organización de la vida cotidiana de las personas atendidas (búsqueda de alojamiento, ayuda en el control económico, de la medicación, acompañamiento a citas, trámites burocráticos).
- Formación, información y orientación.
- Prevención de situaciones y/o circunstancias de riesgo que puedan derivar hacia la marginación social.
- Acudir a lugares donde puedan existir asentamientos o existe alguna persona sin hogar, de cara a informar sobre sus alternativas y ofrecer acompañamiento
- Sensibilización de la comunidad como copartícipe de la búsqueda de soluciones y alternativas a las situaciones de exclusión residencial.
- Promover la participación de las personas atendidas en actividades comunitarias, de ocio saludable y de promoción social.
- Hacer recuento del número de personas en situación de calle.
- Contribuir en la elaboración de diagnósticos personales y sociales de las personas atendidas, considerando aspectos clave de su historia personal y familiar, proceso migratorio, claves socioculturales, etc...
- Colaborar en cuestiones de documentación, formación, experiencias pre y laborales, etc...



- Realización de charlas y encuentros informativos grupales y comunitarios.
- Coordinación con las personas que están alojadas en pensiones a través de los vales ofrecidos en este LOTE.
- Apoyo y colaboración para justificar la residencia en casos de empadronamiento social.

Personas beneficiarias

Se dirigirá a:

- Personas que viven en la calle de forma regular o lo hacen la mayoría del tiempo.
- Personas alojadas en pensiones, hostales u otras soluciones habitacionales que requieren del acompañamiento del equipo de calle y no dispongan de un referente propio.
- Personas en situación de exclusión residencial según tipología ETHOS.

Se pueden dar casos de personas que vivan en coches, furgonetas, bajeras u otros locales.

D: Campaña de frío:

A través del Protocolo por Campaña de Frío se pretende coordinar los medios técnicos y humanos necesarios para afrontar situaciones derivadas de las inclemencias meteorológicas de manera que ninguna persona con arraigo en Pamplona y sin hogar se quede sin recibir los servicios básicos de alojamiento, manutención (desayuno y cena), aseo e higiene personal y lavandería.

De esta manera, desde el 1 de noviembre y hasta el 31 de marzo (o en otras fechas que sean determinadas por el Área gestora del contrato, siempre que haya condiciones climatológicas adversas) se acogerá a las personas con arraigo en la ciudad y que no están empadronadas en otro municipio, que pernoctan en la calle, independientemente de que cumplan los requisitos de acceso o no a los otros programas de esta licitación.

Protocolo contra el frío:

Este Protocolo es gestionado junto con la técnica de Alta exclusión, debiendo ser, al menos, tan garantista como lo previsto en la Ordenanza reguladora del programa municipal de Alta Exclusión en su capítulo III y se actualiza anualmente. Con él y a través de los diversos recursos existentes en Pamplona (CAPSH, cuya capacidad se ampliará hasta las 58 plazas, alojamiento en pensiones, hoteles y albergues, programas de vivienda...) se pretende garantizar a las personas con arraigo en la ciudad, sin ingresos y con un profesional de referencia dentro de los servicios sociales municipales, que serán atendidas, al menos, con alojamiento, cena y desayuno.

Para ello, se utilizarán, al menos:

- Las plazas que se amplíen, al efecto, en el CAPSH según el protocolo que anualmente se realizará al efecto. El número de plazas del centro en campaña de frío será de 58 plazas.
- Vales de pensiones, hoteles u otras soluciones habitacionales.



- Menús (desayuno, comida y cena) para llevar a albergues que se puedan habilitar con una media de 12 menú diarios entre el 1 de noviembre y el 31 de marzo.
- Acuerdos de alojamiento en otros albergues.
- Coordinación con los programas de acompañamiento en vivienda objeto del segundo LOTE de esta licitación.

Para la gestión de este recurso la adjudicataria, en coordinación con la técnica de Alta Exclusión realizarán un listado actualizado con las personas que se encuentran en Pamplona en situación de calle, ingresos, sanciones activas, profesionales de referencia, etc...

Protocolo por Ola de Calor:

Este Protocolo es gestionado junto con la técnica de Alta exclusión, La Ola de Calor se activará de acuerdo con el "Plan de Prevención de los efectos en la salud de temperaturas y contaminación del aire en Navarra".

Durante la activación de la Ola de Calor se avisará a las personas incluidas en el listado de situación de calle y arraigo en la ciudad para que puedan acudir si así lo desean al CAPSH del Ayuntamiento de Pamplona hasta completar las 58 plazas máximas que puede atender este recurso.

Podrán acudir de 12 de la mañana a 7 de la tarde firmando autorización de entrada por "Ola de Calor" en la que se especificarán las normas necesarias.

Las acogidas se realizarán de 12 de la mañana a 5 de la tarde (por ser este el horario donde suelen acumularse más altas temperaturas). A partir de las 5 de la tarde no se harán nuevas acogidas a no ser que, por valoración del equipo, se considere necesario (problemas de salud, muy malas condiciones de higiene...)

A las personas acogidas no se les asignará habitación, sino que podrán hacer uso de las zonas comunes (salón, entrada, taller, duchas...)

Los servicios que se prestarán a las personas atendidas son:

- Duchas, si no se acude a la Casa de Baños. Cuando hagan uso del servicio se les ofrecerá una toalla y se anotará a quien se le entrega para asegurar su devolución.
- Al ser un recurso excepcional ofrecido de manera puntual, no se ofrece servicio de lavandería.
- Comida, si no se acude a ningún comedor social.

MEDIOS PERSONALES PARA LA ATENCIÓN DEL LOTE 1

Se trata de atender las necesidades derivadas de la gestión del Centro de Atención a Personas sin hogar, y para ello el equipo de trabajo responsable de la gestión de los 4 programas señalados estará formado, al menos por los siguientes perfiles y número de profesionales, que deberán mantenerse a lo largo de todo el desarrollo del servicio.

- **1 Coordinador-a/Director-a del Servicio a jornada completa y con flexibilidad para atender las situaciones de urgencia que pudieran presentarse. Este profesional deberá tener al menos titulación universitaria de grado o licenciatura o diplomatura relacionada con las Ciencias Sociales y una experiencia de tres o más años en la atención de Personas sin Hogar.**



Sus funciones, serán:

- Coordinación general del CAPSH, así como el acompañamiento en calle y el protocolo de campaña de frío, supervisando y organizando al conjunto de la plantilla: horarios, turnos, así como asumiendo la responsabilidad de la gestión y de su adecuado funcionamiento.
 - Coordinación del personal del Centro en el seguimiento y valoración de la actividad desarrollada para avanzar en los procesos personales que se desarrollan desde el mismo procurando la máxima optimización de sus recursos.
 - Diseño de actuaciones y actividades ocupacionales y/o formativas que respondan a las necesidades detectadas durante la supervisión / coordinación del programa contando con la colaboración del equipo de trabajo y recogiendo las propuestas del personal técnico del Área de Acción social del Ayuntamiento de Pamplona.
 - Otras labores de apoyo a las tareas desarrolladas por el equipo profesional del CAPSH.
 - Resolución de las incidencias en la gestión del Centro.
 - Representación e interlocución del Centro con el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona.
 - Colaborar con el personal y coordinarse para obtener el máximo de optimización de los recursos del Centro de Atención a personas sin Hogar.
 - Control de los proveedores (limpieza, alimentación, etc).
 - Coordinación con el Ayuntamiento de Pamplona, a través de la técnica de Alta Exclusión.
 - Control del gasto.
 - Presentación de memorias económicas y tramitación de gestiones administrativas relativas al funcionamiento del Centro de Atención a Personas sin Hogar.
 - Control del grado de ocupación del centro.
 - Relación con servicios de emergencia social y sanitaria, servicios sociales del Ayuntamiento de Pamplona, Servicio Social Penitenciario, Centros de Salud. Se facilitará el cuidado, la atención, la asistencia y las derivaciones, en función de la demanda y necesidades individuales.
 - Labores educativas, tendentes a promover e impulsar la convivencia y relaciones sociales adecuadas entre los/as usuarios/as.
 - Recogida de datos del Centro de Personas sin Hogar
- **3 profesionales de Trabajo Social que se encararán tanto de los programas de corta, media y larga estancia del Centro de Atención a Personas sin Hogar como de la coordinación del reparto de vales de pensiones y el acompañamiento en calle.** Estas tres profesionales estarán a jornada completa, que cubrirán de lunes a viernes un horario que se considere más adecuado tanto para la atención de las personas atendidas como para la coordinación con los servicios sociales municipales. Deberán poseer la titulación de Diplomatura o Grado en Trabajo Social y experiencia profesional mínima de un año en servicios similares, es decir, en la atención de personas sin hogar en cualquier dispositivo o programa de atención.



Se pretende que cada una de las figuras se responsabilice de un área específica (corta y media estancia, larga estancia y pensiones y acompañamiento en calle), aunque formando un equipo y compartiendo tareas.

Sus funciones serán:

- Diseño, ejecución y seguimiento del plan de trabajo y programa individualizado y grupal a elaborar a cada usuario.
- Acogida, información, valoración, diagnóstico y orientación a personas usuarias del Servicio en referencia a los tres programas diferenciados (corta y media, larga estancia y otros alojamientos y acompañamiento en calle)
- Recogida de datos, elaboración de una ficha de los/as usuarios/as y mantenimiento de una base de datos en la que se incluya: datos de identificación personal, situación personal y familiar, prestaciones que perciba, situación sanitaria y cualquier otra información que se considere necesaria.
- Coordinación técnica con los Servicios Sociales Municipales para consensuar el Plan de Intervención Individualizado de acuerdo con los objetivos marcados en la derivación, así como información y comunicación del seguimiento de los casos derivados y su evolución para consensuar las modificaciones que en el Plan de intervención se consideren necesarios.
- Análisis de los contextos sociales, económicos y sanitarios, así como perfiles de las personas usuarias del servicio, con la finalidad de presentar informes al Ayuntamiento de Pamplona que sirvan para futuras planificaciones de este tipo de recursos.
- Elaboración de informes sobre las personas atendidas en cualquiera de los programas del servicio siempre que resulte necesario.
- Aceptación de ingresos en los programas de media y larga estancia en coordinación con la figura de Alta Exclusión del área de Acción Social, tras comprobarse los requisitos de acceso.
- Coordinación con diferentes recursos municipales y comunitarios.
- Control económico y pago de gratificaciones económicas por actividades ocupacionales para usuarios/as del CAPSH
- Orientación, información y canalización de recursos.
- Acompañamiento a los centros de urgencia sanitaria si la situación lo requiere.
- Preparación de salidas de las personas usuarias del CAPSH a otros recursos residenciales.
- Colaboración con resto de miembros del equipo de trabajo.
- Prospección de recursos habitacionales alternativos al Centro de Personas sin Hogar
- Valoración de derivación a recursos habitacionales
- Mediación y resolución de conflictos con los usuarios
- Recogida de datos cuantitativos y cualitativos de derivaciones y atenciones del programa
- Asumirán la función de sustituir al coordinador/a en su ausencia.



- **1 profesional de psicología a jornada completa:** que trabajará de lunes a viernes, preferiblemente en horarios de mañana y al menos un día a la semana en horario de tarde para atender a las personas usuarias de los programas del centro y/o apoyo a la labor del equipo de calle, así como atender la coordinación con la Red de Salud Mental.

Las funciones del profesional de psicología serán:

- Atención directa a las personas usuarias de alguno de los programas del Servicio, así como a personas que han salido del recurso, pero requieren temporalmente de un seguimiento psicológico.
 - Asesoramiento y consultoría a las personas que trabajan en el Centro y/o en acompañamiento en calle.
 - Realización de estudios y trabajos de investigación que se consideren de interés para el desarrollo del Servicio y la atención de las personas atendidas.
 - Realización de formaciones.
 - Reuniones grupales.
 - Coordinación con la Red de Salud Mental.
 - Supervisión emocional del equipo.
- **10 educadores/as sociales de Centro de Atención a Personas sin Hogar:** Organizarán el trabajo de lunes a domingos en turnos de mañana, tarde y noche. Sus perfiles serán de titulación mínima de Técnico/a de Integración Social, admitiéndose también personas con titulaciones universitarias de grado, licenciatura o diplomatura relacionadas con las Ciencias Sociales y con una experiencia profesional mínima de un año en servicios similares, es decir en la atención de personas sin hogar en cualquier dispositivo o programa de atención.

Las funciones de los educadores/as que trabajan directamente en el CAPSH serán:

- Garantizar los servicios y prestaciones básicas (atención al aseo, manutención, limpieza, habilidades básicas) que requieran las personas usuarias atendidas.
- Registro de pernoctaciones diarias, de entradas y salidas.
- Vigilancia nocturna y diurna, así como velar por el mantenimiento del orden y la convivencia en todos los espacios del Centro.
- Comunicación de cualquier acontecimiento surgido en sus turnos de trabajo, rellenando el correspondiente parte de contingencias.
- Presencia y mediación en el comedor en el desayuno, la comida y la cena.
- Cuidado del mantenimiento y buen uso de las instalaciones y servicios del CAPSH.
- Atención del cuidado de las personas albergadas que por cualquier motivo estén enfermas o indispuestas.
- Colaboración y ejecución de tareas que pueda designar la Dirección del CAPSH.
- Acompañamiento educativo a las personas residentes en la ejecución del plan de intervención individualizado elaborado entre el/la trabajador/a social del CAPSH y los/as profesionales de referencia de las personas usuarias.
- Comunicar las dificultades o problemas de cada uno de los itinerarios de inclusión personalizados, así como el nivel de cumplimiento de los objetivos marcados.
- Formular alternativas para cambios en el itinerario de inclusión personalizado una vez conocidas las dificultades personales para su cumplimiento.
- Reparto de los vales de autobús y de pensiones cuando sea necesario.



- Desarrollo de actividades ocupacionales y formativo educativas.
 - Labores educativas, tendentes a promover e impulsar la convivencia y relaciones sociales adecuadas entre los/as usuarios/as así como las potencialidades de cada persona usuaria en el desarrollo de su itinerario de inserción sociolaboral.
 - Apoyar la salida de las personas usuarias del CAPSH, promoviendo la búsqueda de otras alternativas reales de alojamiento más normalizado.
- **4 educadores/as para desarrollar los programas de Acompañamiento y atención en Calle y otros recursos:** a jornada completa. Deberán contar con una titulación mínima de Técnico/a de Integración Social, admitiéndose también personas con titulaciones universitarias de grado, licenciatura o diplomatura relacionadas con las Ciencias Sociales y con una experiencia profesional mínima de un año en servicios similares, es decir en la atención de personas sin hogar en cualquier dispositivo o programa de atención. Tendrán horarios flexibles de mañana y tarde para atender las situaciones urgentes que puedan surgir, así como las que se definan en su programación global o en los correspondientes programas individualizados de intervención. Además, de manera rotativa, se cubrirán servicios mínimos en determinados sábados por la mañana, festivos o fechas que se consideren necesarias; así como salidas nocturnas, puntuales, para conocer la realidad de las personas que duermen en el entorno de calle en nuestra ciudad.

Las funciones de los educadores de calle serán:

- Atención y primera valoración, acompañamiento, aplicación y derivación a recursos a las personas en situación de riesgo o exclusión residencial detectadas por el propio programa en la realización de sus funciones, o derivadas por los servicios sociales municipales..
- Durante cada día laborable, al menos dos horas habrá atención presencial en el despacho del comedor municipal para que las personas de calle puedan contactar de manera directa con los educadores de calle.
- Detección de dificultades sociales y sus causas y coordinación con las instituciones y las personas atendidas por el recurso de Atención en Calle.
- Colaboración en la organización de la vida cotidiana de las personas atendidas (búsqueda de alojamiento, ayuda en el control económico, de la medicación, acompañamiento a citas, trámites burocráticos).
- Formación, información y orientación.
- Prevención de situaciones y/o circunstancias de riesgo que puedan derivar hacia la marginación social.
- Acudir a lugares donde puedan existir asentamientos o exista alguna persona sin hogar, de cara a informar sobre sus alternativas y ofrecer acompañamiento
- Sensibilización de la comunidad como copartícipe de la búsqueda de soluciones y alternativas a las situaciones de exclusión residencial.
- Promover la participación de las personas atendidas en actividades comunitarias, de ocio saludable y de promoción social.
- Hacer recuento del número de personas en situación de calle.
- Apoyo a otros recursos municipales en la atención de personas en situación de exclusión residencial.



- **1 mediador/a intercultural, preferentemente en idioma árabe** a jornada completa. Preferiblemente contará con una titulación mínima de grado de formación profesional, admitiéndose también personas con titulaciones universitarias y con una experiencia mínima de un año en servicios similares es decir en la atención de personas sin hogar en cualquier dispositivo o programa de atención. Tendrán horarios flexibles de mañana y tarde para atender las situaciones urgentes que puedan surgir, así como las que se definan colaborando tanto en el Acompañamiento (que será su programa prioritario) como en el apoyo al CAPSH en situaciones puntuales.
 - o **Las funciones del mediador/a intercultural serán:**
 - Contribuir en la elaboración de diagnósticos personales y sociales de las personas atendidas, considerando aspectos clave de su historia personal y familiar, proceso migratorio, claves socioculturales, etc...
 - Colaborar en cuestiones de documentación, formación, experiencias pre y laborales, etc...
 - Mediación intercultural con las profesionales que intervienen con la persona usuaria (educadores, alta exclusión, unidades de barrio, etc...)
 - Colaboración en la labor cotidiana de los educadores de calle, ofreciendo también apoyo al CAPSH en situaciones puntuales.
 - Realización de charlas y encuentros informativos grupales y comunitarios.
- **1 administrativa** a jornada completa, gestionar la parte de derivación a pensiones, hostales, hoteles y otras soluciones habitacionales, sirviendo asimismo de apoyo a la figura de coordinación.
Las funciones de la administrativa serán:
 - Coordinación con los establecimientos hoteleros, hostales, pensiones y otras soluciones habitacionales externas al CAPSH.
 - Tramitación de facturas
 - Elaboración de listados de personas atendidas para las memorias y también para la elaboración del seguimiento y de las posibles listas de espera.
 - Apoyo en la elaboración de bases de datos de los diferentes programas de este lote.
 - Apoyo administrativo a las tareas de la persona que coordina el Servicio.
 - Otras
- **1 enfermera** a media jornada, para control de la medicación, formación tanto de las personas atendidas en el centro como de los trabajadores/as del recurso y coordinación con los Centros de Salud y de Salud Mental.
Las funciones de enfermería serán:
 - Supervisar el suministro de la medicación oral, inyectable y toda aquella que prescriba el correspondiente servicio médico.
 - Coordinar con otros profesionales y servicios sanitarios.
 - Cumplimentar la documentación técnica que se requiera para garantizar la atención sanitaria (fichas, informes, estadillos).



- Colaborar y desarrollar proyectos de prevención y educación para la salud.
 - Colaborar y participar en las actividades formativas internas y externas.
 - Participar en el programa individualizado de intervención aportando interdisciplinariedad en el mismo.
- **1 personal de limpieza:** al menos a media jornada, pudiéndose subcontratar este servicio en el caso de considerarse necesario, ya que con el volumen de personas que pasan por el recurso, es imprescindible la limpieza y desinfección del mismo.
- **1 persona de seguridad** con presencia, al menos, de 8 horas durante la campaña de frío (1 de noviembre al 31 de marzo). El resto del año se pondrá seguridad si la empresa adjudicataria lo considera necesario.

La adjudicataria deberá poner a disposición de la ejecución del contrato el personal necesario al efecto de cubrir las incidencias que pudieran producirse (vacaciones, bajas, permisos, excedencias, etc...) al objeto de mantener un normal desarrollo en el funcionamiento del centro y sin que por ello se pueda superar el precio de adjudicación del contrato.

HERRAMIENTAS PARA ELIMINAR LA BARRERA IDIOMÁTICA:

Teniendo en cuenta que la comunicación es una de las principales herramientas que se requiere en los diferentes programas previstos en este LOTE, es imprescindible que la adjudicataria articule las medidas necesarias para resolver esta situación

- Obligatoriamente se contratará un servicio telefónico de interpretación y será puesto a disposición de las trabajadoras de los diferentes servicios que forman este lote (gasto incluido en el precio del lote).
- Asimismo, se contará, tal y como se señala en los "Medios personales" con una figura de mediación intercultural en el equipo de calle que podrá apoyar situaciones concretas que puedan surgir en esta materia en los diferentes servicios de este contrato.

SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN EXTERNA DEL LOTE 1

- El Área de Acción Social del ayuntamiento de Pamplona desde el programa de Alta Exclusión, efectuará la supervisión y seguimiento de los diferentes programas previstos en este Lote, disponiendo de los técnicos propios para ello.
- Desde el Área de Acción Social se realizará un seguimiento periódico de la marcha de estos Servicios, a fin de evaluar la adecuación del mismo al proyecto presentado.
- Cada una de las personas designadas por las adjudicatarias como responsables de los Servicios previstos en este Lote o persona en quien delegue, mantendrá, al menos, reuniones mensuales con el personal técnico designado por el Área de Acción Social.
- Semestralmente, las adjudicatarias presentarán un amplio informe sobre el desarrollo del cumplimiento de estos pliegos en todos sus extremos, así como de las posibles incidencias

ocurridas y propuestas de mejora. En los informes a presentar se incluirán: grado de cumplimiento de los programas ofertados, protocolos de actuación y organización funcional de los equipos, personas atendidas y grado de ocupación en los recursos que así lo recojan (CAPSH; pensiones, calle, campaña de frío...).

- A final de año, se presentará una memoria final que recogerá aspectos cuantitativos y cualitativos, evaluación de la marcha de la actividad y planteamientos de mejora.
- La adjudicataria presentará al Ayuntamiento el estudio pormenorizado de los datos obtenidos en el estudio sobre la situación de las personas sin hogar, y se consensuará entre ambos la temática de análisis para el año siguiente.
- La representación y proyección de los servicios recogidos en este lote corresponderá al Ayuntamiento de Pamplona, tanto a efectos de relación con otras entidades o personas, como en relación a los medios de comunicación social. La adjudicataria estará obligada a respetar la representación que corresponde al Ayuntamiento de Pamplona.
- Todos los datos recabados por la adjudicataria en el ejercicio de esta prestación serán de propiedad municipal, pudiendo ser requeridos en cualquier momento. Asimismo, al finalizar la prestación serán entregados al Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona de la forma en que esta determine. La persona adjudicataria cumplirá todas las obligaciones exigidas a un encargado de tratamiento de datos personales.

LOTE 2: PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO EN PISOS COMPARTIDOS Y/O OTROS RECURSOS DE ALOJAMIENTO EXTERNOS AL CAPSH

Se recoge dentro de esta licitación un LOTE 2 denominado “Programa de acompañamiento en pisos compartidos y/o otros recursos de alojamiento externos al CAPSH” para personas individuales y/o parejas sin menores. Se trata de facilitar un acompañamiento de alta intensidad adaptado y adecuado a las necesidades y demandas de la población objeto de la intervención y a generar dinámicas para favorecer su inclusión y mejora de las condiciones de vida. Se realizará acompañamiento en los recursos habitacionales que indique el Ayuntamiento de Pamplona.

Este es un programa que ya estaba previsto en el artículo 10 de la Ordenanza: “...apoyo a personas que viven en un piso compartido, pensión, etc... pero presentan características propias del perfil sin hogar”.

Se contempla aquí, por tanto, el acompañamiento en la búsqueda y acceso a una vivienda (municipal o no) y la estabilización posterior en ella.

Existen dos modalidades de intervención en el programa:

1. Acompañamiento e intervención con personas que accedan por primera vez a un recurso habitacional en el programa, en el que hay tres perfiles diferenciados:
 - Personas de larga trayectoria en situación de exclusión residencial.
 - Jóvenes sin apoyatura familiar en situación de exclusión residencial.
 - Personas mayores de 30 años sin policontingencias o largas trayectorias en calle.
2. Acompañamiento e intervención con personas que residan en viviendas municipales (de manera independiente o compartida), personas que residan solas o en pareja sin menores.

Se trata de un servicio de carácter preventivo, promocional y educativo, de acompañamiento y planificación en los itinerarios de incorporación social individualizados que incluirán actuaciones para mejorar las relaciones personales y sociales de las personas atendidas.

Para lograr este objetivo, el Ayuntamiento habilitará, cuando así lo considere, una vivienda con el mobiliario, menaje básico y equipamiento necesarios para garantizar su funcionamiento. Al tratarse de un alojamiento transitorio en el que se propondrá la realización de un copago en función de los ingresos de la persona alojada, se plantea que el resto de los gastos correrán a cargo del Ayuntamiento de Pamplona.

Tiempo máximo de estancia en el programa (entendiéndose desde que accede a plaza en vivienda):

Como norma general, **la estancia en este programa no excederá de dos años en el caso de las personas de perfil tradicional**, teniendo en cuenta diferentes grados de intensidad (en la acogida, acompañamiento en vivienda y acompañamiento hacia la autonomía).

En situaciones excepcionales y debidamente fundamentadas se podrá prolongar esta estancia en uno o dos periodos de seis meses si los profesionales de referencia (profesionales derivantes, personal técnico del programa de acompañamiento y personal técnico de Alta Exclusión) lo consideran imprescindible para el desarrollo de un itinerario adecuado.

Por su parte, en el caso de los jóvenes en situación de exclusión residencial y sin apoyatura familiar, o mayores de 30 años sin policontigencias, la estancia en este programa no excederá de los doce meses teniendo en cuenta diferentes grados de intensidad (en la acogida, acompañamiento en vivienda y acompañamiento hacia la autonomía).

En situaciones excepcionales y debidamente fundamentadas se podrá prolongar esta estancia en uno o dos periodos de seis meses si los profesionales de referencia (profesionales derivantes, personal técnico del programa de acompañamiento y personal técnico de Alta Exclusión) lo consideran imprescindible para el desarrollo de un itinerario adecuado.

Finalmente, en el caso del seguimiento de viviendas municipales ocupadas (de manera independiente o compartida) por personas individuales y/o parejas sin menores, la estancia en este programa finalizará con la salida a otra solución habitacional sin sobrepasar el plazo máximo pactado de posible permanencia en la vivienda.

En situaciones excepcionales y debidamente fundamentadas se podrá prolongar esta estancia si los profesionales de referencia (profesionales derivantes, técnica de vivienda, etc...) lo consideran imprescindible para el acceso a un recurso habitacional adecuado previsto a corto plazo.

Fases de intervención

Dentro del Programa de acompañamiento en pisos compartidos y/o otros recursos de alojamiento (externos al CAPSH) de personas que **accedan por primera vez a recurso habitacional a través del programa** existen **cinco fases diferenciadas**:

1.- ESTUDIO Y VALORACIÓN DE LOS CASOS:

Serán las Unidades de barrio y el personal técnico del Programa de Alta exclusión quienes realicen las derivaciones de personas, atendiendo al cumplimiento de requisitos y a través de la cumplimentación y envío de la ficha de derivación.



Para la selección de las personas beneficiarias del programa se realizará en primer lugar una baremación por puntos, que será distinta para cada uno de los perfiles destinatarios. La baremación será determinada por el personal técnico municipal.

Posteriormente, se realizarán entrevistas individuales con las personas que más puntuación hayan obtenido en la baremación inicial, en la que se informará del programa y de cómo se va a llevar a cabo la selección.

La coordinadora municipal del programa y las figuras técnicas de acompañamiento serán las encargadas de hacer la selección de las personas.

2.- ACOGIDA:

Tras la selección de las personas que ocuparán las plazas que se encuentren vacantes en cada una de las dos modalidades, se realizará la presentación al equipo e inicio del acompañamiento a las personas en la búsqueda y acceso a una vivienda.

Esta fase finalizará en el momento en que se va a producir el acceso de la persona a una vivienda, firma del documento de *cesión de uso y acuerdo de participación* y presentación del recurso.

3.- ENCUENTRO GRUPAL Y FIRMA DEL ACUERDO DE CONVIVENCIA

En esta fase se realizará una presentación de las personas que van a compartir vivienda y se firmará un acuerdo inicial de convivencia, en el que se concretarán cuestiones relevantes sobre tareas domésticas, horarios, dinámicas y preferencias. El acuerdo se podrá ir revisando y se realizarán las modificaciones oportunas con el objetivo de mantener un buen clima de convivencia, con acompañamiento para la resolución de los posibles conflictos que se puedan dar.

4.- ACOMPANIAMIENTO INDIVIDUALIZADO:

Está será, probablemente, la fase más intensiva. Y va desde la entrada de la persona a la que se acompaña en una vivienda (prioritariamente de carácter municipal, aunque se pueden sondear otras fórmulas) hasta su estabilización y búsqueda de alternativa habitacional.

Se firmará con cada una de las personas beneficiarias, un plan de atención individual, en el que se determinarán las principales necesidades detectadas, los objetivos y actividades a realizar así como el sistema de seguimiento y evaluación

El acompañamiento será individualizado con cada una de las personas participantes, y a la vez grupal, con las personas que comparten vivienda, así como con el total de personas beneficiarias de este modalidad en el programa, promoviendo el trabajo comunitario y grupal.



5.- CIERRE Y EVALUACIÓN:

Esta fase final, en la que la persona va a acceder a otro recurso habitacional, por lo que se promoverá la autonomía y se realizará una evaluación del paso por el programa, conjuntamente con la persona.

Motivos de salida del programa

Las **salidas del programa**, además de por haber conseguido el objetivo y pasado por las distintas fases de intervención, puede ser por::

- Baja voluntaria.
- Salidas involuntarias (incumplimientos, sanciones, etc...)
- Fallecimiento
- Otros (ingresos en prisión, pérdida de autonomía, consumos activos que impidan el acompañamiento, etc...)
- Búsqueda de otras alternativas habitacionales que la persona usuaria pueda mantener, a largo plazo, de manera autónoma.

Intensidad del servicio:

- 20 intervenciones individuales y/o grupales semanales por figura educativa
- Mínimo 1 programación anual en trabajo comunitario

En función de las necesidades de cada persona y de la fase en la que se encuentre, la intensidad en la intervención podrá variar y se adaptará al Plan de Atención Individual.

Perfil y requisitos de acceso:

- Personas de entre 18 y 65 años que carecen de alternativas de alojamiento,
- Personas cuyas circunstancias sociopersonales no recomiendan su acceso al CAPSH o a recursos similares sino la búsqueda de una estabilización en vivienda particular o compartida.
- Personas con un arraigo de al menos un año en la ciudad.
- Sin red familiar ni social que suponga un apoyo
- Con grado de autonomía en vivienda



- Personas con larga trayectoria en situación de exclusión residencial (más de 3 años en esta situación)
- También a aquellas personas que, tras haber iniciado un itinerario en el CAPSH, precisan mantener un acompañamiento social intensivo en su acceso a un alojamiento no protegido para garantizar el éxito del proceso avanzado y afianzar el mismo.
- Al existir un programa específico, no se atenderá en este recurso de Acompañamiento a menores de edad o personas sospechosas de serlo
- Las personas usuarias deberán poder ser identificadas documentalmente, respetándose en todo momento la confidencialidad y derecho a la intimidad según la normativa de PDP.
- Las personas usuarias deben tener capacidad de autovalimiento.
- **Jóvenes sin apoyatura familiar en situación de calle:**
 - Personas de entre 18 y 30 años que carecen de alternativas de alojamiento,
 - Jóvenes con buen manejo del idioma que permita el acompañamiento socioeducativo
 - Personas con un arraigo de, al menos seis meses en la ciudad.
 - Sin problemática de salud mental y/o consumos activos que impidan la incorporación social
 - Con grado de autonomía en vivienda
 - Personas cuyas circunstancias sociopersonales no recomiendan su acceso al CAPSH o a recursos similares sino la búsqueda de una estabilización en vivienda particular o compartida.
 - También a aquellas personas que, tras haber iniciado un itinerario en el CAPSH, precisan mantener un acompañamiento social intensivo en su acceso a un alojamiento no protegido para garantizar el éxito del proceso avanzado y afianzar el mismo.
 - Al existir un programa específico, no se atenderá en este recurso de Acompañamiento a menores de edad o personas sospechosas de serlo.
 - Las personas usuarias deberán poder ser identificadas documentalmente, respetándose en todo momento la confidencialidad y derecho a la intimidad según la normativa de PDP.



- Las personas usuarias deben tener capacidad de autovalimiento
- **Personas mayores de 30 años sin policontingencias, ni larga trayectoria en calle:**
 - Personas mayores de 30 años que carecen de alternativas de alojamiento,
 - Personas con buen manejo del idioma que permita el acompañamiento socioeducativo
 - Personas con un arraigo de, al menos seis meses en la ciudad.
 - Sin problemática de salud mental y/o consumos activos que impidan la incorporación social
 - Con grado de autonomía en vivienda.
 - Personas cuyas circunstancias sociopersonales no recomiendan su acceso al CAPSH o a recursos similares sino la búsqueda de una estabilización en vivienda particular o compartida.
 - También a aquellas personas que, tras haber iniciado un itinerario en el CAPSH, precisan mantener un acompañamiento social intensivo en su acceso a un alojamiento no protegido para garantizar el éxito del proceso avanzado y afianzar el mismo.
 - Al existir un programa específico, no se atenderá en este recurso de Acompañamiento a menores de edad o personas sospechosas de serlo.
 - Las personas usuarias deberán poder ser identificadas documentalmente, respetándose en todo momento la confidencialidad y derecho a la intimidad según la normativa de PDP.
 - Las personas usuarias deben tener capacidad de autovalimiento

Cada persona, únicamente podrá acceder una vez al programa.

• **Acompañamiento y seguimiento de viviendas municipales** en las que residen (de manera independiente o compartida) personas individuales y/o parejas sin menores:

- o Personas de entre 18 y 65 años alojadas en una vivienda municipal.
- o Aquellas personas que, tras haber iniciado un itinerario en vivienda municipal, precisan mantener un acompañamiento social intensivo en su acceso a un alojamiento más autónomo para garantizar el éxito del proceso avanzado y afianzar el mismo.



o Al existir un programa específico, no se atenderá en este recurso de Acompañamiento a menores de edad o personas sospechosas de serlo.

o Las personas usuarias deberán poder ser identificadas documentalmente, respetándose en todo momento la confidencialidad y derecho a la intimidad según la normativa de PDP.

El programa de Acompañamiento en vivienda prestará los siguientes servicios:

- Acogida, acompañamiento y orientación, primer diagnóstico, recogida de datos (siendo responsabilidad de la adjudicataria la recogida de los datos necesarios, tanto establecidos por ley como a indicación municipal), derivación y coordinación con otros programas o servicios municipales o no. La labor educativa, las atenciones de urgencia y la promoción de la buena convivencia entre las personas usuarias serán desarrolladas por el personal encargado del Acompañamiento. Además, la elaboración de los planes de atención individual y el plan de convivencia en cada vivienda.
- Asesoramiento en el acceso a actividades formativo/educativas y ocupacionales encaminadas a insertar a la persona usuaria en itinerarios de incorporación sociolaborales que le permitan la plena autonomía. Formaciones prelaborales. Formación ocupacional en oficios.
- Apoyo en la búsqueda de alternativa habitacional
- Intervención individual, grupal y comunitaria, así como el acompañamiento en la resolución de conflictos que puedan surgir.

Las personas usuarias del programa que accedan a una vivienda y cuenten con recursos propios, deberán firmar un documento con **el compromiso de copago**, en proporción a sus ingresos, que será revisado por profesionales de la adjudicataria.

Objetivos del Programa de acompañamiento en pisos compartidos y/o otros recursos de alojamiento externos al CAPSH



El objetivo principal de este Programa es la estabilización de las situaciones personales y residenciales, y de acceso a vivienda, logrando alejar a las personas participantes de posibles situaciones de exclusión residencial, en cualquiera de sus diferentes tipologías, así como mejorar las condiciones de vida de las personas participantes a través del acceso a vivienda municipal o recurso habitacional de manera transitoria, elaboración de itinerarios personalizados y diseñados con diferentes intensidades en función de las necesidades y mediante la metodología del acompañamiento social, con la finalidad de facilitar la salida a otros recursos de vivienda.

Así mismo, se pretende conseguir un diagnóstico de la situación y de las necesidades de las personas participantes del proyecto, acompañándoles en la elaboración y puesta en marcha de su propio itinerario de incorporación social, además de establecer relaciones de ayuda, entendida como un camino de aprendizaje hacia la mayor autonomía posible, dotándoles de herramientas y habilidades a desarrollar en diferentes áreas de su vida.

Con el acompañamiento en vivienda se apoyan procesos de incorporación social según un itinerario diseñado para que las personas objeto de intervención movilicen sus recursos, capacidades y potencialidades y utilicen los recursos de su entorno para lograr una inclusión social.

Medios personales para la atención del LOTE 2

El equipo de trabajo responsable de la gestión del Programa de acompañamiento en pisos compartidos y/o otros recursos de alojamiento externos al CAPSH debe incorporar, de manera transversal, la perspectiva de género y de la diversidad cultural, favoreciendo intervenciones que no solo aundan en el mantenimiento de la identidad de las personas atendidas sino también en la convivencia comunitaria, la mejora de la calidad de vida y la incorporación a la vivienda.

Para todo ello, el equipo estará formado, al menos por los siguientes perfiles y número de profesionales, que deberán mantenerse a lo largo de todo el desarrollo del servicio y que deben incorporar:

- **1 Coordinador-a/Director-a del Servicio a jornada completa y con flexibilidad para atender las situaciones de urgencia que pudieran presentarse.** Este profesional deberá tener al menos titulación universitaria de grado o licenciatura o diplomatura relacionada con las Ciencias Sociales y una experiencia de tres o más años en la atención de Personas sin Hogar.

Sus funciones, serán:

- Coordinación general del programa de acompañamiento en pisos compartidos y otros recursos de alojamiento externos al CAPSH, supervisando y organizando al resto del equipo: horarios, turnos, así como asumiendo la responsabilidad de la gestión y de su adecuado funcionamiento.



- Seguimiento y valoración de la actividad desarrollada para avanzar en los procesos personales, procurando la máxima optimización de sus recursos.
- Supervisión y seguimiento de los Planes de Atención individual de cada persona y de los planes de convivencia.
- Diseño de actuaciones que respondan a las necesidades detectadas durante la supervisión / coordinación del programa contando con la colaboración del equipo de trabajo y recogiendo las propuestas del personal técnico del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona.
- Otras labores de apoyo a las tareas desarrolladas por el equipo profesional de Acompañamiento.
- Resolución de las incidencias.
- Representación e interlocución con el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona. Coordinación, a través de la persona técnica designada por el área.
- Control del gasto.
- Presentación de memorias económicas y tramitación de gestiones administrativas relativas al funcionamiento del programa de Acompañamiento.
- Recogida de datos, elaboración de una ficha de los/as usuarios/as y mantenimiento de una base de datos en la que se incluya: datos de identificación personal, situación personal y familiar, prestaciones que perciba, situación sanitaria y cualquier otra información que se considere necesaria.
- Coordinación técnica con los Servicios Sociales Municipales para consensuar el Plan de Intervención Individualizado de acuerdo con los objetivos marcados en la derivación, así como información y comunicación del seguimiento de los casos derivados y su evolución para consensuar las modificaciones que en el Plan de intervención se consideren necesarios.
- Elaboración de informes sobre las personas atendidas siempre que resulte necesario.
- Coordinación con diferentes recursos municipales y comunitarios.
- Orientación, información y canalización de recursos.
- Preparación de la salida una vez que la persona se ha afianzado en la vivienda y ya no necesita del acompañamiento intensivo de los educadores.
- Colaboración con resto de miembros del equipo de trabajo.



4 educadores/as sociales para el programa de Acompañamiento: Organizarán el trabajo de lunes a viernes en turnos prioritariamente de mañanas, aunque con disponibilidad horaria para acompañamientos, salidas etc... por las tardes; o urgencias en festivos. Sus perfiles serán de titulación mínima de Técnico/a de Integración Social, admitiéndose también personas con titulaciones universitarias de grado, licenciatura o diplomatura relacionadas con las Ciencias Sociales y con una experiencia profesional mínima de un año en servicios similares, es decir en la atención de personas sin hogar en cualquier dispositivo o programa de atención.

Las funciones de los educadores/as que trabajan directamente en el Acompañamiento serán:

- Acompañar a las personas derivadas por los Servicios Sociales Municipales en las actuaciones previas a la entrada en una vivienda (tanto individual como, más habitualmente, compartida).
- Acogida, diseño, ejecución y seguimiento del Plan de Atención Individual, junto con profesionales de las Unidades de Barrio o programa de Alta Exclusión, a elaborar con cada usuario.
- Colaboración en la organización de la vida cotidiana de las personas atendidas (búsqueda de alojamiento tras el acceso al programa, ayuda en el control económico, de la medicación, acompañamiento a citas, trámites burocráticos).
- Supervisión de la vivienda o alojamiento al que se incorporan las personas atendidas de acuerdo con el plan individualizado establecido. Seguimiento de la adaptación e incorporación de la persona a la comunidad, de sus relaciones vecinales, y apoyo en el proceso.
- Elaboración y seguimiento de los planes de convivencia. Resolución de conflictos
- Cuidado del mantenimiento y buen uso de las viviendas, una vez hayan accedido a ellas.
- Acompañamiento educativo a las personas inscritas en este programa en la ejecución del plan de intervención individualizado elaborado entre el/la responsable del programa de Acompañamiento y los/as profesionales de referencia de las personas usuarias.
- Comunicar las dificultades o problemas de cada uno de los itinerarios de inclusión personalizados, así como el nivel de cumplimiento de los objetivos marcados.
- Formular alternativas para cambios en el itinerario de acceso a una vivienda en el caso de surgir problemas con la vivienda y/o con la convivencia en ella.



- Labores educativas, tendentes a promover e impulsar la convivencia y relaciones sociales adecuadas entre los/as usuarios/as así como las potencialidades de cada persona usuaria en el desarrollo de su itinerario de inserción tras el acceso a una vivienda.
- Apoyar la salida de las personas usuarias, promoviendo la búsqueda de otras alternativas autónomas de alojamiento.
- Promoción de actividades grupales y comunitarias, con personas beneficiarias del programa, que promuevan un buen clima de convivencia y de integración social.

Medios Materiales:

El espacio en el que se establece el Servicio de acompañamiento será aportado por la adjudicataria disponiendo al menos de espacio para las figuras profesionales y sala de reuniones.

La empresa adjudicataria aportará al inicio de la ejecución del contrato el mobiliario necesario, así como los equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo del mismo (ordenadores sobremesa / portátil / impresora / etc).

Las líneas de teléfono y consumo de datos, los asume la empresa adjudicataria del servicio.

Para el desarrollo de este programa, será necesario la utilización de recursos técnicos que posibiliten la recogida de datos.

El servicio contará, al menos, con dos ordenadores portátiles, así como un Smartphone con línea e internet para cada profesional.

Asimismo, y dentro del objetivo de prestar un acompañamiento integral a las personas sin hogar que acceden a vivienda, la adjudicataria deberá ofrecer un kit inicial de productos básicos de higiene que incluirá productos de limpieza del hogar, y productos de higiene personal, tales como geles de ducha y compresas para las mujeres, toallas y ropa de cama, con el fin de garantizar que los usuarios puedan mantener un entorno limpio y adecuado para su bienestar personal. Además, debido a la diversidad de situaciones económicas de las personas usuarias, es necesario que la empresa proporcione kits de higiene de manera temporal en aquellos casos donde las personas no cuenten con ingresos o prestaciones económicas. Esta medida asegura que todos los participantes tengan acceso a los recursos necesarios para su cuidado personal, facilitando así su proceso de integración y mejora de calidad de vida.

La entidad adjudicataria de este LOTE deberá garantizar los medios materiales y humanos necesarios, conforme a lo descrito en este pliego técnico, para el correcto desarrollo del Acompañamiento en calle aquí descrito.



En la prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá someterse en todo momento a las instrucciones, directrices u observaciones que le formule la persona responsable del contrato dentro del área de Acción Social del ayuntamiento de Pamplona, con objeto de obtener la máxima eficacia y coordinación en la gestión del mismo.

A través de esta figura se realizará el seguimiento de casos, así como una evaluación continua del servicio de acompañamiento, pudiendo introducir mejoras que redunden en el beneficio de las personas participantes.

SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN EXTERNA

- El Área de Acción Social del ayuntamiento de Pamplona, efectuará la supervisión y seguimiento de este Programa de Acompañamiento, disponiendo de personal técnico propio para ello.
- Desde el Área de Acción Social se realizará un seguimiento periódico de la marcha de este Servicio, a fin de evaluar la adecuación del mismo al proyecto presentado.
- La persona designada por la adjudicataria como responsable de este Servicio o persona en quien delegue, mantendrá, al menos, reuniones mensuales con el personal técnico designado por el Área de Acción Social.
- Semestralmente, la adjudicataria presentará un informe sobre el desarrollo del cumplimiento de este pliego en todos sus extremos, así como de las posibles incidencias ocurridas y propuestas de mejora. En este informe se incluirá el grado de cumplimiento del programa ofertado, protocolo de actuación y organización funcional del equipo, personas atendidas, fase en la que se encuentran, etc...
- A final de año, se presentará una memoria final que recogerá aspectos cuantitativos y cualitativos, evaluación de la marcha de la actividad y planteamientos de mejora.
- La representación y proyección exterior del programa de Acompañamiento corresponderá al Ayuntamiento de Pamplona, tanto a efectos de relación con otras entidades o personas, como en relación a los medios de comunicación social. La adjudicataria estará obligada a respetar la representación exterior que corresponde al Ayuntamiento de Pamplona.
- Todos los datos recabados por la adjudicataria en el ejercicio de esta prestación serán de propiedad municipal, pudiendo ser requeridos en cualquier momento. Asimismo, al finalizar la prestación serán entregados al Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona de la forma en que esta determine. La adjudicataria cumplirá todas las obligaciones exigidas a un encargado de tratamiento de datos personales.

LOTE 3: SITUACIONES DE EMERGENCIA HUMANITARIA .

Las situaciones de emergencia humanitaria son activadas por el Área de Acción Social según indicación tanto de Gobierno de Navarra como del Servicio de Temperaturas y Niveles de Riesgo del Ministerio de Sanidad, así como de inundaciones, a través del área de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

El Ayuntamiento de Pamplona, en estos casos, pondrá a disposición de la licitadora el local que se habilite al efecto con el fin de tratar de responder a la demanda de atención puntual de las personas que en ese momento se encuentren pernoctando en Pamplona y que, a causa de estas situaciones declaradas, pueden encontrarse en riesgo vital. La licitadora se compromete (con medios propios o subcontratando con otra entidad) a contar con los recursos necesarios para habilitar las plazas de emergencia humanitaria previstas en el local cedido por el Ayuntamiento para que las personas en situación de calle pernocten en él durante los días que dure la emergencia, así como facilitar la manutención y los útiles de aseo imprescindibles.

La entidad adjudicataria tendrá la obligación de calefactarlo a través de la red eléctrica.

La Dirección de Área de Acción Social dará la orden para la activación de la situación de emergencia humanitaria a la entidad adjudicataria. Se enviará un correo electrónico así como se hará uso de otras vías de comunicación disponibles para contactar con los diferentes recursos implicados informándose de ello.

Desde los diferentes recursos implicados (Educadores de Calle, Personal del CPSH, Programa de Alta Exclusion y Policía Municipal) se informará a las personas usuarias de la apertura de este recurso de emergencia y la adjudicataria tendrá que estar disponible para prestar el servicio.

El acceso a este dispositivo, entendiéndose que es un recurso de emergencia, podrá realizarse durante las 24 horas del día hasta completarse las plazas y, a las personas alojadas se les ofrecerá media pensión.

Se ofrecerán 50 plazas, calculándose que tradicionalmente se ha activado esta emergencia entre 0 y 20 días al año.

Se procederá al reparto de sacos de dormir para las personas que no tengan plaza en los alojamientos destinados para la ola de frío o emergencia humanitaria. El nº de sacos de dormir que se repartirá anualmente será de 100 unidades, éstos serán para condiciones de -5º centígrados (gasto incluido en el precio del lote).

Objetivos del programa de Emergencia Humanitaria:

El objetivo principal del este Programa es garantizar una respuesta ágil, segura y eficiente ante situaciones de crisis humanitaria, proporcionando un espacio operativo equipado para la

atención inmediata a la población en situación de calle que reside de manera habitual en la ciudad.

De esta manera, como objetivos específicos se pretende brindar un albergue temporal y protección a las personas en situación de calle (con especial atención a las personas más vulnerable (mujeres, ancianos, problemas sanitarios...) cuando el Ministerio de Sanidad u otras instituciones declaren que dormir en la calle puede poner en riesgo la vida de las personas.

Asimismo, se plantea un equipo de distribución de suministros básicos (sacos de dormir) en situaciones climáticas gravemente desfavorables para la salud de las personas.

El programa de Emergencia Humanitaria prestará los siguientes servicios:

- **ACOGIDA DE EMERGENCIA:** Tal y como se ha señalado, la empresa licitadora habilitará el local puesto a disposición por el ayuntamiento para el alojamiento de manera puntual de 50 personas en las situaciones en las que el Servicio de Temperaturas y Niveles de Riesgo del Muinisterio de Sanidad así lo active, así como, por riesgo de inundaciones, cuándo lo indique el área de Seguridad y Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona. El local será calefactado por la licitadora y se instalarán las camas necesairas.
- **MANUTENCIÓN:** Durante la Emergencia Humanitaria se ofertará desayuno y cena a las personas acogidas en el local arriba indicado.
- **UTILES DE ASEO:** Kit con el material imprescindible a las personas alojadas en local habilitado para dar cobijo.
- **TELÉFONO DE EMERGENCIA:** Durante todo el periodo del 1 de octubre al 30 de abril para garantizar la disponibilidad en la coordinación de la activación de las situaciones de Emergencia Humanitaria la empresa dispondrá de un teléfono de emergencia para poder contactar con la empresa adjudicataria en cualquier momento.
- **REPARTO DE SACOS DE DORMIR:** Cuando sea aconsejable por cuestiones de temperatura y situaciones climatológicas especialmente adversas, se realizará un reparto de sacos de dormir entre personas que, desde el servicio de acompañamiento en calle se haya constatado que se encuentran en esta situación.

Medios Materiales:

El espacio en el que se establece el Servicio de pernoctación en Emergencia Humanitaria será aportado por el Ayuntamiento de Pamplona mientras que la adjudicataria deberá aportar las camas (con sábanas, o sacos, etc...) y la calefacción del local.



La línea de teléfono de emergencia para coordinar la activación de la emergencia, así como el consumo de datos, los asume la empresa adjudicataria del servicio.

Para el desarrollo de este programa, será necesario la utilización de recursos técnicos que posibiliten una recogida de datos muy básica (numero de personas, perfil, etc...).

Se contará con un kit básico de productos de higiene personal por si alguien lo requiere (compresas, etc...).

La entidad adjudicataria de este LOTE deberá garantizar los medios materiales y humanos necesarios, conforme a lo descrito en este pliego técnico, para el correcto desarrollo del Acompañamiento en calle aquí descrito.

En la prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá someterse en todo momento a las instrucciones, directrices u observaciones que le formule la persona responsable del contrato dentro del área de Acción Social del ayuntamiento de Pamplona, con objeto de obtener la máxima eficacia y coordinación en la gestión del mismo.

Seguimiento y coordinación externa

- El Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona activará las situaciones de emergencia humanitaria a instancias tanto de Gobierno de Navarra como del Servicio de Temperaturas y Niveles de Riesgo del Ministerio de Sanidad, así como de inundaciones, a través del área de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- Desde el Área de Acción Social se realizará un seguimiento de la marcha de este Servicio, a fin de evaluar la adecuación del mismo al proyecto presentado.
- La persona designada por la adjudicataria como responsable de este Servicio o persona en quien delegue, mantendrá, reuniones con el personal técnico designado por el Área de Acción Social a la activación de la emergencia y cuantas otras veces las dos partes consideren necesarias para el buen funcionamiento de este servicio de carácter sensible. .
- A la finalización de la emergencia, la adjudicataria presentará un informe sobre el desarrollo del cumplimiento de este pliego en todos sus extremos, así como de las posibles incidencias ocurridas y propuestas de mejora.
- La representación y proyección exterior del programa de emergencia Humanitaria corresponderá al Ayuntamiento de Pamplona, tanto a efectos de relación con otras entidades o personas, como en relación a los medios de comunicación social. La adjudicataria estará obligada a respetar la representación exterior que corresponde al Ayuntamiento de Pamplona quien podrá solicitar su presencia y/o asesoramiento al respecto.
- Todos los datos recabados por la adjudicataria en el ejercicio de esta prestación serán de propiedad municipal, pudiendo ser requeridos en cualquier momento. Asimismo, al finalizar



la prestación serán entregados al Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona de la forma en que esta determine. La adjudicataria cumplirá todas las obligaciones exigidas a un encargado de tratamiento de datos personales.