



**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE VAN A REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL
CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR Y SUS PROGRAMAS**

I. OBJETO DEL CONTRATO.

II. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.

III. PROGRAMAS QUE SE DESARROLLAN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR O DEPENDIENTES DEL MISMO QUE SON OBJETO DE ESTE CONTRATO.

IV. PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR Y SUS PROGRAMAS.

V. PRESTACIONES INCLUIDAS EN LA GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR Y SUS PROGRAMAS

VI. MEDIOS MATERIALES: EQUIPO RESPONSABLE DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR Y SUS PROGRAMAS.

VII. MEDIOS MATERIALES.

VIII. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.

IX. HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE DATOS.

X. SEGUIMIENTO Y CONTROL EXTERNO.

I. OBJETO DEL CONTRATO:

Constituye el objeto de estas prescripciones técnicas el establecimiento de las especificaciones técnicas necesarias con arreglo a las cuales ha de efectuarse la contratación de la gestión del servicio municipal del CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR y los Programas que desarrolla, dependiendo del Área de Servicios Sociales, Acción Comunitaria y Deporte del Ayuntamiento de Pamplona.

II. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO 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 como recurso de dicho Programa el Centro de Atención a personas sin hogar, el cual 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 contrato 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.

El Centro de atención a personas sin hogar (en adelante CAPSH) cuenta con los siguientes Programas, definidos en la Ordenanza reguladora del Programa municipal de Alta Exclusión:

- 1) El Programa de Atención a Personas Sin Hogar en itinerancia.
- 2) El Programa de Atención a Personas Sin Hogar empadronadas en Pamplona.
- 3) El Programa de Acompañamiento y Atención en calle.

Dentro de este programa, se incluye el Acompañamiento en pisos compartidos y/u otros recursos de alojamiento externos al CAPSH, establecido en el artículo 10 de la Ordenanza como "el apoyo a personas que viven en un piso compartido, pensión, etc. Pero presentan las características propias del perfil de personas sin hogar".

- 4) Asimismo la persona adjudicataria gestionará el Protocolo contra el frío, definido en el Capítulo III de la Ordenanza reguladora del Programa municipal de Alta Exclusión.

El Centro de Atención a personas sin hogar además de ser un recurso de alojamiento debe ofrecer actividades educativas/formativas y ocupacionales.

III. PROGRAMAS:

La entidad adjudicataria deberá prestar y/o gestionar los siguientes programas:

1.- PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR EN ITINERANCIA:

El Programa de Atención a Personas Sin Hogar en itinerancia 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.



El número máximo de plazas será de 25, pudiéndose ampliar en el caso de que quede libre alguna de las plazas del programa para personas empadronadas.

Este programa se prestará todos los días del año, salvo del 6 al 15 de julio que permanecerá cerrado (coincidiendo con las fechas de celebración de las fiestas de San Fermín). 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.

El programa de atención a personas sin hogar en itinerancia **debe prestar los siguientes servicios:**

- Alojamiento y Manutención: Facilitar alojamiento a aquellas personas que se encuentren en la situación descrita. Es igualmente cometido de este servicio cubrir las necesidades de alimentación de aquellas personas alojadas en el CAPSH mediante la prestación de un servicio de desayuno, comida y cena a consumir en el comedor del mismo.
- Servicio de Higiene: Posibilitar las condiciones mínimas de higiene personal de los usuarios/as a través de duchas (su utilización puede ser exigida, como requisito indispensable para el uso del resto de recursos), artículos necesarios para la correcta higiene personal (jabón, cuchillas y espuma de afeitar, cepillo de dientes, compresas, etc.), ropero de urgencia (para cubrir necesidades inmediatas de ropa y calzado) y lavandería (para que los usuarios puedan lavar su ropa de manera gratuita).
- Servicio de consigna: Facilitar taquillas para guardar equipaje u objetos personales.
- 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.
- Reparto de billetes de autobús. Uno por persona en el periodo de un año.
- 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.
- Actividades formativo/educativas: Desarrollar actividades de educación para la salud, recursos sociales, higiene u otros que se consideren de interés para la mejora de la calidad de vida de este colectivo.
- Actividades prelaborales: Desarrollar actividades de educación en hábitos laborales.

2.-PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR EMPADRONADAS EN PAMPLONA:



El **Programa de Atención a Personas Sin Hogar empadronadas en Pamplona** es un recurso gratuito de corta, media y larga estancia 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, de otros sistemas públicos o del Tercer Sector, priorizándose siempre las derivaciones del propio Ayuntamiento de Pamplona.

Está dirigido a personas de entre 18 y 65 años empadronadas en Pamplona con una antigüedad mínima de 12 meses o, en su defecto, arraigo y residencia contrastada en la ciudad durante dicho periodo mínimo 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 .

Este programa se prestará todos los días del año, salvo del 6 al 15 de julio que permanecerá cerrado (coincidiendo con las fechas de celebración de las fiestas de San Fermín). 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.

El Programa de Atención a Personas Sin Hogar empadronadas en Pamplona **deberá prestar los siguientes servicios:**

- Alojamiento, manutención, aseo e higiene personal, lavandería y consigna en los mismos términos que en el Programa de atención a personas sin hogar en itinerancia.
- 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.

3.- PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN EN CALLE:

Este programa 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 será utilizado tanto por las personas usuarias del CAPSH como, principalmente, por otras personas inmersas en procesos de exclusión que viven en la ciudad pero que carecen de alojamientos estables, residen en la calle, en pensiones, 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.

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.

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

Dentro del programa de acompañamiento en la calle, se incluye este recurso. Está dirigido a personas de 18 a 65 años que carecen de alternativas de alojamiento y cuyas circunstancias sociopersonales no recomiendan su acceso al CAPSH También a aquellas personas que, tras



su estancia en el Centro requieren de una fase intermedia y de un acompañamiento intensivo en su acceso a un alojamiento no protegido para afianzar el proceso avanzado.

Las personas que accedan a este recurso serán derivadas desde los servicios sociales municipales o desde el propio CAPSH a través de la figura técnica determinada por el Área de Servicios Sociales con un claro contenido preventivo y promocional, con criterios de emergencia social y/o para evitar una exclusión residencial mayor o para estabilizar la labor educativa necesaria para permanecer de manera estable en una vivienda independiente en un futuro.

- 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.
- El Ayuntamiento podrá habilitar, cuando así lo considere, una vivienda con el mobiliario, menaje básico y equipamiento necesarios para garantizar su funcionamiento, si bien el resto de gastos correrán a su cargo.
- La estancia no debe ser superior a 6 meses , pudiendo ser prorrogada hasta 6 meses más de acuerdo con la valoración técnica.

4.- PROTOCOLO POR OLA DE FRÍO:

A través del Protocolo por Ola de Frío se pretende coordinar los medios técnicos y humanos necesarios para afrontar situaciones de emergencia por inclemencia meteorológica de manera que ninguna persona sin hogar que se encuentre en nuestra ciudad se quede sin recibir los servicios básicos de alojamiento, manutención (desayuno y cena), aseo e higiene personal y lavandería.

De esta manera, principalmente 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 que pernoctan en la calle, independientemente de que cumplan los requisitos de acceso o no a los otros programas del CAPSH.

Se exceptúan de este protocolo los menores de edad y las personas sancionadas con expulsión del CAPSH, en cuyo caso serán derivadas a otros alojamientos –pensiones.

El Protocolo garantizará a las personas atendidas, al menos, alojamiento, cena y desayuno en el CAPSH hasta que se completen las plazas previstas a tal efecto. En periodos extremos (nevadas, ventiscas) el Protocolo se ampliará a las 24 horas del día, facilitándoles en ese caso,



además, la comida. El equipo del CAPSH, ante dichas inclemencias meteorológicas, comunicará al personal municipal la activación de esta medida.

Así mismo, en el marco de una alerta climatológica por ola de calor, podrá hacerse uso del CAPSH al objeto de paliar dicha situación. Estas derivaciones extraordinarias de usuarios deberán contar con la conformidad del Técnico municipal responsable del recurso.

IV. PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS SIN HOGAR:

El Ayuntamiento de Pamplona delimitará el ingreso de las personas usuarias, especificando los criterios de admisión en función de los tipos de programas contemplados dentro del servicio municipal.

A tal fin, en el programa de personas empadronadas, la derivación se realizará desde los diferentes servicios sociales del Ayuntamiento de Pamplona de referencia y la figura técnica determinada por el Área de Servicios Sociales en coordinación con los profesionales de referencia del CAPSH.

Los programas del CAPSH están dirigidos a personas con autovalimiento. En el caso de enfermedad u otra situación sobrevenida que recomiende la derivación de una persona dependiente a este recurso, desde su servicio social municipal de referencia se valorará dicha situación de forma coordinada con el personal del CAPSH y, cuando se recomiende su acceso, se establecerán los apoyos municipales que el Centro requiera para su adecuada atención, desde el SAD municipal por ejemplo.

Se derivarán a centros sanitarios las personas que puedan padecer enfermedades contagiosas en situación activa.

1. Personas que pueden ser beneficiarias de Atención a personas sin hogar en itinerancia:

- a) Se atenderá a las personas con una edad comprendida entre 18 y 65 años (sin excepción) que se encuentren prioritariamente en situación de exclusión residencial y personas transeúntes no empadronadas en Pamplona.
- b) Personas en riesgo de exclusión social y especial vulnerabilidad social: situación de excarcelación, personas sin hogar en alta hospitalaria (en coordinación con la red asistencial socio-sanitaria).
- c) Personas derivadas de los servicios sociales municipales y Policía Municipal.
- d) Las personas usuarias deberán poder ser identificadas documentalmente, respetándose en todo momento la confidencialidad y derecho a la intimidad según la normativa de LOPDCP.
- e) Las personas usuarias deben tener capacidad de autovalimiento.



Quedan excluidas:

- Las personas que tengan resuelto el alojamiento en pensiones o en centros de la red sociosanitaria.
- 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 y mayores a partir de 65 años, que deberán acudir a los recursos destinados a su situación o en su defecto ser derivados a una pensión en caso de riesgo a su salud o seguridad.
- Las personas que hayan agotado los tres días de estancia en los 12 meses anteriores.
- Personas que hayan sido sancionadas a consecuencia de la realización de una falta recogida en la Ordenanza del Programa de Alta Exclusión, durante el tiempo en que se mantenga dicha sanción.

2. Personas que pueden ser beneficiarias de Atención a personas sin hogar empadronadas en Pamplona:

- a) Personas que tengan una edad comprendida entre 18 y 65 años (pudiéndose hacer excepciones con mayores a partir de 65 años cuando así se considere desde su servicio social municipal de referencia, y hasta su acceso a otro recurso más acorde con su situación sociopersonal). Las personas beneficiarias de este Programa deberán estar empadronadas en Pamplona con una antigüedad igual o superior a 12 meses. Excepcionalmente, y cuando la valoración conjunta y compartida del Equipo de Acompañamiento y Atención en calle y el personal del Programa Municipal de Alta Exclusión lo decidan, podrán acceder personas en situación de riesgo de exclusión, y en situación de sinhogarismo o infravivienda, pero con arraigo contrastado en la ciudad, y a la espera de empadronarse en la misma, de cara a evitar un agravamiento de su situación y favorecer su proceso de inclusión, siempre que haya plazas sin ocupar en el CAPSH (tanto empadronadas o itinerantes).
- b) Personas usuarias de unidades de barrio en situación de riesgo y/o exclusión social cuya situación individual requiere un apoyo y seguimiento específico que permita desarrollar un itinerario y no pueden ser atendidos a través de otros recursos



municipales.

c) Personas en situación de exclusión residencial.

Quedan excluidas:

- Las personas que tengan resuelto el alojamiento en pensiones, en pisos propios o en otros centros de la red socioasistencial.
- 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.

3. Personas que pueden ser beneficiarias del Acompañamiento y Atención en Calle:

De manera principal se dirigirá a personas que *viven en la calle* de forma regular o lo hacen la mayoría del tiempo. Las personas sin hogar, en nuestra ciudad, se caracterizan por sus especiales dificultades en el acceso y mantenimiento del alojamiento y por los altos niveles de exclusión social. Además, en mayor o menor medida, existen toda una serie de indicadores que afectan a este colectivo: consumos elevados de alcohol, toxicomanías (drogas, consumo incontrolado de medicamentos), problemas de salud mental, niveles importantes de deterioro físico, falta de referencias familiares o desestructuración, carencia de redes sociales de apoyo, problemas con la justicia.

Las personas atendidas en este programa pueden coincidir con las atendidas desde el CAPSH pero también pueden proceder de otras situaciones de calle o infravivienda detectadas directamente por los/as técnicos del Programa de Alta exclusión o por otros servicios sociales municipales.

4. Personas que pueden ser beneficiarias del Acompañamiento en pisos compartidos y/o otros recursos de alojamiento externos al CAPSH:

- a) Personas de 18 a 65 años que carecen de alternativas de alojamiento, que han iniciado un proceso de exclusión residencial y cuyas circunstancias sociopersonales no recomiendan su acceso al CAPSH.
- b) Personas de 18 a 65 años, que habiendo iniciado un itinerario en 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, siendo en este caso derivadas por el CAPSH y los servicios sociales municipales de manera



coordinada.

Estas personas deberán contar con medios económicos para garantizarse un mínimo de subsistencia.

5. Personas que pueden ser beneficiarias del Protocolo por Ola de Frío:

Tal y como se ha señalado antes, se trata de una medida humanitaria y de emergencia, así que todas las personas que se encuentran en nuestra ciudad pernoctando en la calle en un momento dado con unas condiciones climatológicas extremas, podrán beneficiarse en el protocolo por Ola de Frío.

V. PRESTACIONES INCLUIDAS EN LA GESTIÓN DEL CENTRO MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR:

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

1. 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 indicencias al Ayuntamiento de Pamplona, que es el encargado del mantenimiento y reparación de las mismas.

También ofrecerá un servicio de vigilancia: 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 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.

2. ALIMENTACIÓN:



Se proporcionará desayuno, comida y cena a las personas que accedan al CAPSH tanto en el programa de empadronados como en el de itinerantes y durante el periodo en que dure la estancia. En la Ola de Frío se ofrece cena y desayuno a la persona atendida, excepto en épocas de heladas, cuando el programa permanecerá abierto las 24 horas del día y, por lo tanto, se ofertará también la comida a las personas atendidas.

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 persona 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 de la persona suministradora 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 RD 3484/200.

3. 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.

El presupuesto previsto para estos kits de limpieza deberá especificarse documentalmente y podrá incluir hasta Un kit por persona y día, atendida en cualquiera de los tres programas del CAPSH. El precio de los kits de aseo suministrados será como máximo de 5 €.

4. LAVANDERÍA:

La persona 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).

5. LIMPIEZA:

La persona 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 en esta tarea como contraprestación con finalidad educativa (actividad ocupacional).

6. 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 todos los productos necesarios para la correcta atención a las personas que residen en el centro.

7. 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 Servicios Sociales 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.

8. REPARTO DE BILLETES DE AUTOBÚS Y VALES PARA PERNOCTACIÓN EN PENSIONES:

Desde las instalaciones del CAPSH se repartirán **los billetes de autobús** que al efecto suministrará el Ayuntamiento de Pamplona según el criterio marcado al respecto desde el Programa municipal de Alta Exclusión y su técnico responsable, el cual indicará al responsable del CAPSH que los reparta cuando considere procedente.

En cuanto a los vales para pernoctación en pensiones, que también se abonarán por el Ayuntamiento de Pamplona, se utilizarán únicamente cuando todas las plazas del centro estén ocupadas y/o cuando la persona que lleve la intervención social de determinada persona aconseje una pernoctación fuera del CAPSH. En este caso el personal del CAPSH derivará a la



persona a la pensión correspondiente, o a la Policía Municipal para que gestione el traslado.

9. ESTUDIO SOBRE LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

En el CAPSH se recogerán datos para elaborar posteriormente un estudio sobre la situación de las personas sin hogar de nuestra ciudad y su comparativa con otros lugares.

Anualmente el Ayuntamiento de Pamplona determinará un tema relacionado con la problemática de las personas sin hogar que deberá ser analizado por el personal del CAPSH en profundidad de acuerdo con los datos recogidos y la comparativa que se efectúe con otras localidades.

Estos datos además servirán de base para lograr unos estudios pormenorizados que sean de utilidad en la planificación futura de este tipo de recursos.

VI. MEDIOS PERSONALES: EQUIPO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL CAPSH.

El equipo de trabajo responsable de la gestión del servicio 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 Centro de Atención a Personas sin Hogar 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.
- **2 profesionales de Trabajo Social del Centro de Atención a Personas sin Hogar 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.
- **1 Psicólogo/a a media jornada**: que trabajará de lunes a viernes, preferiblemente en horarios de mañana 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.
- **9.5 educadores/as sociales de Centro de Atención a Personas sin Hogar: 9 de ellos a jornada completa y una figura como media jornada**. 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.

- **3 educadores/as para desarrollar los programas de Acompañamiento y atención en Calle y de Acompañamiento en pisos compartidos y/o otros recursos de alojamiento externos al CAPSH: 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.
- **1 enfermera:** con **un cuarto de 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.
- **1 personal de limpieza** : con un dieciséis por ciento (16%) de jornada. Persona asignada para la realización de las tareas de limpieza del centro.

La persona 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.

Funciones del Coordinador-a/Director-a del Centro de Atención a Personas sin Hogar:

- Coordinación general del Centro, 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 Servicios Sociales 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 Servicios Sociales 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 persona técnica designada por el área.
- Control del gasto.
- Presentación de memorias económicas y tramitación de gestiones administrativas relativas al funcionamiento del Centro de Atención a Personas sin Hogar.
- Coordinación de la actividad ocupacional a desarrollar en el centro.
- 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.

Funciones de los/as Trabajadores/as Sociales:

Se pretende que cada una de estas figuras se responsabilice específicamente de uno de los dos programas existentes en el centro (Itinerantes y Empadronados) coordinando la labor y las derivaciones entre ellos.

Sus funciones, principalmente, serán:



- Diseño y seguimiento del plan de trabajo a elaborar a cada usuario.
- Acogida, información, valoración, diagnóstico y orientación a personas usuarias del Centro de Atención Integral a Personas sin Hogar, independientemente del programa específico que utilicen (Atención a Personas en Itinerancia o personas empadronadas).
- 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.
- Diseño, ejecución y seguimiento del programa individualizado y grupal de intervención con cada persona usuaria.
- 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, 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 alojadas en cualquiera de los programas del centro siempre que resulte necesario.
- Aceptación de ingresos en el programa de empadronados/as una vez que la persona ha sido derivada desde un servicio social municipal a la figura técnica determinada por el Área de Servicios Sociales y ésta ha comprobado que cumple los requisitos de acceso.
- Seguimiento y supervisión del adecuado comportamiento y cumplimiento de las normas de convivencia del Centro.
- Coordinación con diferentes recursos municipales y comunitarios.
- Control económico y pago de gratificaciones económicas por actividades ocupacionales para usuarios/as del Centro.
- Orientación, información y canalización de recursos.
- Atenciones de urgencia, en caso de necesidad, con derivación y/o 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.
- Asumirán la función de sustituir al coordinador/a en su ausencia.

Funciones y tareas del psicólogo/a que trabaja en el CAPSH:

- Atención directa a las personas usuarias de alguno de los programas del CAPSH, así como a personas que han salido del recurso pero requieren temporalmente de un seguimiento psicológico.
- Asesoramiento y consultoría tanto a las personas que trabajan en el Centro como a los/as profesionales que intervienen con las personas atendidas respecto a su disciplina profesional.
- Realización de estudios y trabajos de investigación que se consideren de interés para el desarrollo del Servicio y la atención de las personas atendidas.
- Coordinación con la Red de Salud Mental.

Funciones y tareas de los/as educadores/as que trabajan directamente en el CAPSH:

- Admitir provisionalmente a personas demandantes de alojamiento acompañadas o derivadas de policía municipal, centros de salud o urgencias sanitarias, hasta que se valore la idoneidad y posibilidad del recurso por el área de Trabajo Social.
- Garantizar los servicios y prestaciones básicas (atención al aseo, manutención, limpieza, habilidades básicas) que requieran las personas usuarias atendidas.
- Registro de pernoctaciones diarias.
- Registro 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 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 es 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.

Funciones y tareas de diplomado/a en enfermería:

- 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.

Funciones y tareas de los/as educadores/as de calle y en acompañamiento en procesos de acceso a alojamientos externos:

- Educación 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, principalmente Unidades de Barrio. Podrá preservarse parte de su jornada laboral para prestar la atención directa en la oficina del comedor municipal a dichas personas en horario preestablecido.
- Detección de dificultades sociales y sus causas y coordinación con las instituciones y los 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.
- 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.
- Apoyo y seguimiento del programa de alojamiento fuera del centro a desarrollar.
- 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.



VII. 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 empresa adjudicataria del servicio, al igual que el sistema actual de video vigilancia y botón del pánico que hay instalado por la adjudicataria.

Así mismo 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 constará de dos espacios diferenciados: uno destinado a personas empadronadas y otro destinado a personas itinerantes.

En general, contará, al menos, con las siguientes infraestructuras:

- 13 habitaciones destinadas a la Atención a personas sin hogar en itinerancia y 13, en un espacio diferenciado, a la Atención a personas empadronadas en Pamplona.
 - o De ellas, 2 habitaciones individuales (una en cada uno de los espacios) destinadas a emergencias médicas (convalecencias, infecciones, riesgos de contagio), en caso de que surgiera esta necesidad.
- Comedor, en el que se establecerán horarios diferenciados según los programas.
- Cocina.
- 2 Salas de TV y descanso, una por cada uno de los espacios.



- Recepción.
- 3 despachos (trabajador/a social, coordinador/a y educadores/as sociales).
- Consigna.
- Lavandería.
- Zona destinada a algunas ropas/zapatos, imprescindibles. Pequeño ropero para situaciones urgentes.
- Un almacén.
- Zonas de wc y duchas, diferenciadas por cada uno de los espacios.
- Zona de actividades ocupacionales.

VIII. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

La persona adjudicataria gestionará el acceso y el funcionamiento del Centro de Atención a personas sin hogar conforme a lo dispuesto en los pliegos que rigen esta contratación y lo previsto en la Ordenanza Municipal de Alta Exclusión del Ayuntamiento de Pamplona y, asimismo, conforme a las instrucciones que se dicten desde la unidad gestora del contrato.

La persona adjudicataria garantizará el cumplimiento de las premisas establecidas en la Ley Foral 15/2006 de 14 de diciembre de Servicios Sociales, facilitando el ejercicio de los derechos y deberes de las personas usuarias recogidas en la misma, así como en el artículo 14 de la Ordenanza reguladora del programa de Alta Exclusión.

La persona adjudicataria velará porque las personas usuarias de los programas del CAPSH puedan disfrutar de los derechos y deberes establecidas en el artículo 14 de la Ordenanza reguladora del programa de Alta Exclusión.

La persona adjudicataria informa a las personas usuarias del CAPSH de las Normas de uso y convivencia que se determinen por el Área de Servicios sociales, conofmre 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 persona 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 y/o UPAS, 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 persona adjudicataria se compromete a:

- Sin perjuicio de los sistemas de control y supervisión que el Ayuntamiento establezca, informar y coordinarse con el Área de Servicios Sociales y, concretamente, con el personal técnico referente.
- 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),
- La potestad sancionadora respecto a los servicios municipales que son objeto de esta contratación corresponde al Ayuntamiento de Pamplona, y se aplicarán conforme a lo establecido en la ordenanza reguladora del Programa de Alta Exclusión.

En los casos de faltas leves, será el equipo gestor del CAPSH quien comunicará al Ayuntamiento la aplicación de las mismas:

Faltas leves:



1. Alterar normas de convivencia creando situaciones de malestar, como faltas de respeto, no cumplimiento de horarios establecidos, no realización de tareas obligatorias.
2. Utilización inadecuada de las instalaciones o enseres.
3. Perturbar las actividades programadas o habituales del Centro.
4. Incumplir las normas generales de funcionamiento del Centro.

En estos casos podrán imponer una amonestación verbal, o la prohibición de utilizar el servicio por un periodo de hasta siete días, dando cuenta inmediatamente al Área de Servicios Sociales, que confirmará la expulsión en su caso.

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, que serán puestas en conomiento 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.

IX. HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE DATOS:

La persona adjudicataria mantendrá actualizados e informatizados, y a disposición del Ayuntamiento de Pamplona, los documentos siguientes:

- Registro de ocupación del Servicio de Atención a Personas sin Hogar.
- Fichas y bases de datos de personas usuarias, ajustándose a la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.
- Protocolos de actuación, que como mínimo serán :

Acogida

Coordinación con otros dispositivos.

Emergencia sanitaria

Higiene del residente

Higiene del centro

Lavandería

Actuación ante averías.

Actuación ante emergencias.

Protocolo para medidas cautelares por infracciones.

Protocolo para casos de usuarios con enfermedad y/o no autovalimiento.



X. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN EXTERNA

- El Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona, efectuará la supervisión y seguimiento del CAPSH, disponiendo de los técnicos propios para ello.
- Desde el Área de Servicios Sociales se realizará un seguimiento periódico de la marcha del CAPSH, a fin de evaluar la adecuación del mismo al proyecto presentado.
- El/la directora/a del CAPSH designado por la persona adjudicataria o persona en quien delegue mantendrá reuniones mensuales con el personal técnico designado por el Área de Servicios Sociales.
- Mensualmente se enviará al Área de Servicios Sociales un registro de ocupación.
- Semestralmente, la persona adjudicataria presentará 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 el informe a presentar se incluirá: grado de cumplimiento de los programas ofertados, protocolos de actuación y organización funcional del equipo del CAPSH, así como el grado de ocupación.
- A final de año, se presentará una memoria final que recogerá aspectos cuantitativos y cualitativos, evaluación de la marcha de la actividad en el CAPSH y planteamientos de mejora.
- Presentará al Ayuntamiento el estudio promenorizado 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 exterior del CAPSH corresponderá al Ayuntamiento de Pamplona como titular del Centro, tanto a efectos de relación con otras entidades o personas, como en relación a los medios de comunicación social. La persona adjudicataria estará obligada a respetar la representación exterior que corresponde al Ayuntamiento de Pamplona.
- Todos los datos recabados por la persona 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 Servicios Sociales 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.