

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO
DENOMINADO: “PROGRAMA MADRILEÑO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN LGTBI”, A COFINANCIAR AL 50% POR EL FONDO SOCIAL
EUROPEO EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO DE LA
COMUNIDAD DE MADRID 2014-2020, EJE 2, PRIORIDAD DE INVERSIÓN
9.3., OBJETIVO ESPECÍFICO 9.3.2.**

ÍNDICE

- I. OBJETO
- II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
- III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN. USUARIOS, ACCESO Y FUNCIONAMIENTO
- IV. CONDICIONES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO
- V. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO
- VI. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA
- VII. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS
- VIII. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

I.- OBJETO

El contrato tiene por objeto la continuidad, refuerzo y desarrollo de actuaciones dirigidas a la prevención y eliminación de los factores causantes de situaciones de desigualdad, discriminación, acoso y exclusión que afectan a las personas LGTBI, así como actuaciones de formación, sensibilización, divulgación y promoción de la diversidad sexual y de género, para lograr la plena equiparación de los derechos de las personas LGTBI con el resto de la sociedad.

Dichas actuaciones se llevarán a cabo a través del Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI, actualmente adscrito a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, dadas las competencias otorgadas a la misma en el Decreto 197/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia (B.O.C.M. núm. 185, de 6 de agosto de 2015).

En el presente Pliego se establecen las condiciones de prestación del servicio objeto del contrato, así como las condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la Empresa o Entidad que resulte adjudicataria del contrato de servicios consistente en la ejecución de un



Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI (en adelante el Programa).

II.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio consistirá en la continuación, refuerzo y desarrollo de actuaciones dirigidas de manera específica a las personas LGTBI que acudan al Programa, así como a su entorno familiar y relacional, mediante la prestación de una atención integral y especializada, por un equipo multidisciplinar que actúa desde diversas Áreas de Intervención. El Programa desarrollará igualmente acciones de carácter formativo, informativo y de asesoramiento y sensibilización, dirigidas tanto a profesionales como al conjunto de la población.

Características del programa a ejecutar:

El Programa incluye un conjunto de actuaciones específicas desde el ámbito de los servicios sociales especializados. Se trata de actuaciones de atención multidisciplinar, flexible e integral que, reconociendo las específicas circunstancias de las personas atendidas, que permitan avanzar en la plena equiparación de los derechos de las personas LGTBI con el resto de la sociedad, visibilización, aceptación e integración efectiva desde la pluralidad y respeto a su diversidad sexual y de género.

Se articula, por tanto, como una estructura de apoyo a la visibilización de la realidad LGTBI y de prevención, eliminación de barreras y situaciones de discriminación, acoso o agresión que puedan sufrir las personas de referencia por motivo de su orientación sexual o identidad o expresión de género. El Programa desarrollará igualmente acciones de carácter formativo, informativo y de asesoramiento y sensibilización y concienciación, dirigidas tanto a profesionales como al conjunto de la población.

Para ello, el desarrollo y ejecución del Programa debe realizarse desde diferentes Áreas de Intervención, con dos bloques fundamentales de actuación:

1. Intervención con personas LGTBI, sus familiares y entorno relacional, mediante acciones información, orientación, asesoramiento, atención y apoyo y facilitar en la plena equiparación de los derechos de las personas LGTBI con el resto de la sociedad, promoviendo la superación de barreras, estereotipos y prejuicios sociales que puedan dificultar o impedir el pleno desarrollo de su personalidad.



2. Acciones de divulgación, promoción, sensibilización y formación, tanto a profesionales de todos los ámbitos de actuación, como al resto de la población.
3. Acciones de información, asesoramiento y colaboración con entidades sociales, en particular, con aquellas que trabajen con la realidad LGTBI.

El Servicio conllevará las siguientes actuaciones:

- Atención integral y especializada de apoyo a la visibilidad y promoción de la realidad LGTBI.
- Atención social y psicológica a nivel individual y grupal, así como orientación jurídica, a las personas LGTBI, familiares y entorno relacional, en función de su problemática concreta y en todas las fases de su vida.

Todas las actuaciones descritas responden además al cumplimiento de lo establecido en la Ley 2/2016, de 29 de marzo, de identidad y expresión de género e igualdad social y no discriminación de la Comunidad de Madrid, así como a lo establecido en el proyecto de Ley 4(X)/2015, aprobado en la Asamblea de Madrid el 14 de julio de 2016 y actualmente pendiente de publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. Ambos textos normativos establecen una atención integral a las personas LGTBI, en todas las etapas de su vida, recogiendo en el proyecto 4(X)/2015 el Programa LGTBI con la denominación recogida en el presente Pliego y con las funciones anteriormente definidas.

La metodología a emplear se llevará a cabo bajo un enfoque integral de las situaciones presentadas por las personas usuarias a través de la intervención de un equipo multidisciplinar que desarrollará sus funciones en las siguientes

Áreas:

- **Área de Acogida e Información.**
- **Área de Atención Social.**
- **Área de Atención psicológica**
- **Área de Coordinación de las actuaciones y orientación jurídica.**
- **Área de promoción, sensibilización y formación.**



1.- ÁREA DE ACOGIDA E INFORMACIÓN

El Área de Acogida e Información se configura como la vía de acceso al Programa, y desarrollará las siguientes actuaciones:

- Información presencial, telefónica, mensajería instantánea o por correo electrónico, de aquellas personas o profesionales que requieran información relativa al Programa o información general sobre la realidad LGTBI.
- Recepción y acogida de personas que quieran acceder al Programa, ofreciendo una atención personalizada que posibilite la empatía con la persona que accede al dispositivo.
- Detección de las necesidades y situaciones que presenta la persona demandante de los servicios del Programa.
- Valoración inicial de la situación y/o necesidad presentada, para determinar la actuación a seguir.
- En su caso, información, orientación y derivación, en caso de que sea necesario, a otros recursos normalizados.
- Diseño profesional de la intervención a seguir con la persona, procediendo a la apertura del expediente y a la derivación al Área o Áreas de Intervención del Programa que proceda, adaptada a la problemática y necesidades de la persona.
- En su caso, derivación a otros recursos públicos o privados.

Esta Área será responsabilidad de los profesionales con diplomatura, grado o titulación equivalente en trabajo social, junto al personal administrativo del Programa. En todo caso se dará una atención respetuosa a la persona, ofreciéndole un entorno acogedor que transmita confianza y seguridad a la persona que demanda los servicios del Programa.

2. ÁREA DE ATENCIÓN SOCIAL

Las intervenciones desde el Área de Atención Social se llevarán a cabo tanto a nivel individual como grupal e incluirán acciones de intervención social, psicosocial y orientación laboral, particularmente las siguientes:

a) A nivel INDIVIDUAL

- Atención directa e individualizada a las personas en función de sus necesidades, su situación, su percepción de la misma y su capacidad para superar las situaciones de conflicto. Los profesionales pondrán a disposición de la persona usuaria los medios e instrumentos necesarios





que la permitan identificar sus necesidades y focalizar los problemas, y se desarrollarán las intervenciones profesionales precisas para dar respuesta a los mismos.

- Información, orientación y asesoramiento sobre los recursos sociales existentes. En caso necesario, desde el propio Programa se derivará a la persona a dichos recursos y se establecerá una coordinación con los profesionales de los recursos públicos normalizados, acompañando si es preciso a la persona en la elaboración de trámites y entrevistas con otros profesionales.
- Seguimiento desde el Programa de la intervención realizada con la persona desde otros recursos, a fin de evaluar su evolución y rediseñar, en su caso, su itinerario de intervención.

b) A nivel GRUPAL

Desde el Área de Atención Social de forma transversal y en colaboración y coordinación con los profesionales del Área de Atención Psicológica se desarrollarán acciones grupales de diversos tipos, en función de las necesidades que se detecten con las personas usuarias del Programa. En dichos grupos se trabajarán, entre otras, las siguientes problemáticas, sin perjuicio de la puesta en marcha de nuevos grupos que surjan en función de la detección de nuevas problemáticas de las personas usuarias:

- Procesos de identidad en la orientación sexual, que incluya acciones de empoderamiento en los procesos de autoaceptación de las personas respecto a su orientación sexual o identidad de género.
- Problemas en los entornos familiar, laboral, social, escolar, relacional, etc., motivados por su diversidad sexual y de género.
- Grupos de padres y madres de menores y jóvenes LGTBI.
- Apoyo a las personas usuarias a mejorar su funcionamiento social a través de experiencias dinamizadoras en grupo, entre iguales, y a afrontar los problemas personales, familiares, grupales o comunitarios de una manera efectiva.
- Fomentar la creación de grupos que favorezcan el desarrollo personal de sus miembros y ayuden a mantener, reconstruir o iniciar procesos de integración, socialización y superación personal.
- Fomentar la comunicación intergeneracional para conocer experiencias de personas mayores que padecieron la misma problemática, con intercambio mutuo de experiencias que enriquezcan la vivencia de mayores y jóvenes.
- Acciones de orientación socio laboral que permitan a las personas el acceso al mercado de trabajo o el emprendimiento, dotándoles de





herramientas para afrontar posibles situaciones de discriminación o desventaja en el momento de acceder a un empleo. Dichas acciones incluirán la formación para formular currículum, técnicas a desarrollar en entrevistas de trabajo y adquisición de herramientas para el mantenimiento del empleo, entre otras.

- Grupos específicos por edades problemáticas, tales como personas bisexuales casadas, jóvenes con problemas de aceptación, personas que mantienen oculta su orientación sexual.
- Atención al grupo de población de menores que presentan diversidad sexual o de género y que acuden al Programa con sus progenitores o representantes legales, estableciendo acciones con dichos menores y sus representantes, conjuntas y por separado.
- Grupos específicos de personas transexuales en los que se traten problemas comunes de discriminación.
- Atención a personas LGTBI extranjeras que residan en España por ser perseguidas en sus países de origen por su orientación sexual o su identidad o expresión de género y soliciten medidas de protección internacional.
- Personas LGTBI afectadas por VIH.
- Atención a personas LGTBI y, en su caso, familiares y pareja o cónyuge, que hayan sido víctimas de acoso o agresión.

Cuando se considere necesario o conveniente, podrán participar en sesiones profesionales que, de manera voluntaria y desinteresada, ofrezcan orientación a las personas usuarias del grupo. Igualmente podrán ser invitadas personas que hayan sido usuarias del Programa y relaten su experiencia a las mismas.

3.- ÁREA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Desde el Área de Atención Psicológica se atenderán todas las demandas susceptibles de orientación y apoyo psicológico con el objeto de:

- Prevenir y orientar sobre los problemas o trastornos psicológicos y conductuales que se encuentran directamente relacionados con la experiencia personal y con la vivencia de la orientación sexual y la identidad y/o expresión de género.
- Investigar las diferentes variables que inciden en el desarrollo de trastornos psicológicos cuyo origen causal pueda centrarse en la explicitación de conductas relacionadas con la diversidad sexual o de género.





- Colaborar y coordinar actuaciones con otros recursos públicos y privados, particularmente con los dispositivos públicos de enfermedad mental para personas en situación o riesgo de exclusión.

Las tareas fundamentales del Área de Atención Psicológica serán la prevención, orientación y apoyo terapéutico, que se abordarán desde la triple vertiente individual, familiar y grupal.

En coordinación con el Área de Atención Social, se realizarán actuaciones grupales de atención psicosocial.

4. ÁREA DE COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Desde este Área se realizarán actuaciones de promoción, sensibilización información y formación, tanto a la ciudadanía en general como a profesionales y a organizaciones públicas y privadas, sobre la realidad LGTBI, ofreciendo un conocimiento cercano y real de la situación de las personas LGTBI. La persona que ocupe esta Área coordinará todas las actuaciones de su competencia, siguiendo las directrices de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social. En este contexto, las actuaciones que se realizarán desde este Área serán las siguientes:

a) Actuaciones de sensibilización e información

- Colaboración y apoyo a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social para el diseño y puesta en marcha de las acciones de divulgación y campañas en relación a las actuaciones del Programa LGTBI de la Comunidad de Madrid y de las demás políticas en materia LGTBI que se desarrollen desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia.
- Asesoramiento en materia de sensibilización y formación en materia LGTBI a particulares, profesionales, entidades y organismos públicos.
- Coordinación con la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social en el diseño y puesta en marcha del Plan de Formación de la Consejería de Políticas Sociales y Familia; elaboración del calendario de formación y designación de profesionales encargados de dicha formación, conforme a las instrucciones de la citada Dirección General



b) Actuaciones de promoción

- Gestión y catalogación del fondo documental y bibliográfico del Programa LGTBI, así como la atención a particulares y profesionales que soliciten su consulta.
- Explotación de los datos de atención e intervención que se lleven a cabo en el Programa, elaboración de los Informes y Memorias de actuaciones del Programa con la periodicidad que se determina en el apartado VIII del presente Pliego, sin perjuicio de los informes y memorias que sean requeridos desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia.
- Elaboración de documentación informativa especializada sobre el trabajo y experiencia desarrollada dentro del Programa de modo que se pueda difundir a diversos ámbitos. La difusión se realizará, en todo caso, con la autorización expresa y siguiendo las instrucciones de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.
- Participación en congresos, seminarios y jornadas que aborden aspectos relacionados y, en su caso, organización de cursos monográficos con los profesionales del equipo, o de otro tipo de actividades formativas, a petición de otras entidades públicas o privadas. Esta participación o actividad formativa estará en todo caso condicionada a la previa autorización de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, en los términos establecidos en el Capítulo IV del presente Pliego.

c) Actuaciones de formación

- Coordinación con la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social en el diseño y puesta en marcha del Plan de Formación de la Consejería de Políticas Sociales y Familia; elaboración del calendario de formación y designación de profesionales encargados de dicha formación, conforme a las instrucciones de la citada Dirección General.
- Asesoramiento en materia de sensibilización y formación en materia LGTBI a particulares, profesionales, entidades y organismos públicos.

5. ÁREA DE COORDINACIÓN DE LAS ACTUACIONES Y ORIENTACIÓN JURÍDICA



Desde esta Área se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Asesoramiento y orientación jurídica a entidades, profesionales, personas usuarias, así como sus familiares y entorno relacional, e relación a cuestiones jurídicas y de derechos de las personas LGTBI. En su caso, acompañamiento en la realización de trámites, gestiones o recepción de asesoramiento especializado desde los Servicios de Orientación Jurídica de la Comunidad de Madrid.
- Coordinar la intervención de las Áreas de Acogida e Información, Atención Social y Atención Psicológica, así como las actuaciones grupales, siguiendo en todo caso las instrucciones de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.
- Elaborar informes, memorias y protocolos de atención a petición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia para la consecución de políticas sociales dirigidas a de estos grupos de población.
- Actualización normativa en materia LGTBI y elaboración de informes sobre políticas, directivas y estrategias europeas en la materia, así como de derecho comparado, en los términos descritos en los medios personales del presente Pliego. Los informes sobre actualización normativa, políticas, directivas y estrategias europeas, y de derecho comparado, serán elaborados y puestos a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia con la periodicidad establecida en el Capítulo VIII del presente Pliego.
- Orientación y asesoramiento jurídico a los profesionales de las respectivas Áreas para el mejor desempeño de sus funciones, y atención e información a las personas usuarias que sean derivadas desde el Área de Acogida.
- Cuantas funciones les sean encargadas por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social siguiendo las directrices establecidas desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

Todas las Áreas que integran el Programa trabajaran de manera coordinada para una mejor ejecución de sus funciones y atención a las personas usuarias, siguiendo en todo momento las instrucciones de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

Las personas que asuman la coordinación de la intervención y la coordinación de formación en la ejecución del Programa seguirán las directrices de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social y velarán por su cumplimiento y, en particular:





- Establecimiento y modificación de turnos de trabajo del personal adscrito al Programa, respetando en todo caso sus condiciones laborales, y garantizando la presencia durante el horario de funcionamiento del Programa, de profesionales en las distintas Áreas.
- Designación de los profesionales que llevarán a cabo actuaciones de intervención y actuaciones de formación.
- Informará y dará el visto bueno sobre la creación y celebración de actividades grupales, actuaciones a seguir en las diferentes Áreas, y designación de los profesionales a intervenir en las diferentes actuaciones y actividades de formación.
- Tramitación de las solicitudes que deban elevarse a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social en relación a la participación en jornadas, seminarios, etc.
- Designación del representante del Programa en la celebración de reuniones, seminarios, cursos y actividades en general.
- Actuaciones de asesoramiento, apoyo y colaboración con entidades sociales:
 - Mantenimiento y conocimiento actualizado de las entidades de iniciativa social especializadas, que se ocupan de la atención a las personas LGTBI, manteniendo un catálogo actualizado de dichas entidades con datos de representante, domicilio, contacto, etc. Dicho catálogo será actualizado mensualmente.
 - Establecimiento de cauces de coordinación y comunicación estables con las entidades de iniciativa social, ya se trate de entidades especializadas en población LGTBI, ya se trate de otro tipo de entidades que por su ámbito de actuación trabajen, aunque sea de manera temporal o puntual, con personas LGTBI.

6. FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN DE ACTUACIONES

- Gestionará las actuaciones descritas en el Área de Orientación Jurídica.
- Coordinará las actuaciones a realizar desde las Áreas de Atención Social y Atención Psicológica.

En la ejecución de sus funciones seguirá las instrucciones recibidas por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

7. FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN



Ejecutará todas las actuaciones descritas en el Área de Promoción, Sensibilización y Formación.

En la ejecución de sus funciones seguirá las instrucciones recibidas por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

Desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social se constituirá un Equipo de Trabajo con las personas que ocupen los precitados puestos de coordinación y un técnico responsable de la Consejería designado por la persona titular de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, a fin de conocer las actuaciones realizadas y organizar las actuaciones futuras, sin perjuicio de otros aspectos a tratar en función de la situación concurrente.

III.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN. PERSONAS USUARIAS, ACCESO Y FUNCIONAMIENTO

1. Personas usuarias

- Personas LGTBI que accedan al Programa, mayores de edad, menores emancipadas, o que gocen del beneficio de mayor edad conforme a lo establecido en el artículo 319 del vigente Código Civil. Para las personas menores se requerirá consentimiento expreso por escrito de quien ostente la patria potestad o la representación legal.
- A su entorno familiar y relacional, de las personas de referencia, con idénticas prescripciones respecto a su capacidad de obrar.
- A profesionales de entidades públicas y privadas, así como al conjunto de la población, respecto de las actuaciones de carácter formativo, informativo y de divulgación, de asesoramiento y sensibilización.

2. Forma de acceso al Programa

Las personas interesadas podrán acceder al Programa directamente o derivadas por los Servicios Sociales Generales, o por alguna de las entidades de carácter social que desarrollan su actividad en la atención especializada a personas LGTBI.

Las formas de acceso serán:

- Acceso telefónico.
- Atención personalizada presencial.
- Acceso a través de la sede electrónica de la Comunidad de Madrid, en su caso.



También se podrá acceder al Programa a través del correo electrónico infoigtbi@madrid.org. Dicho correo es propiedad de la Comunidad de Madrid y de uso exclusivo para el Programa. La Consejería Políticas Sociales y Familia tendrá la potestad de cambiarlo o sustituirlo por otro. Igualmente podrá recabarse la información precisa sobre el Programa a través de la Sede Electrónica de la Comunidad de Madrid.

La empresa o entidad adjudicataria no podrá proceder a la creación de un correo independiente al descrito para la ejecución de las tareas objeto del presente contrato, ni ofrecer Información sobre las actuaciones que desde el Programa se desarrollan al margen de la Sede Electrónica de la Comunidad de Madrid.

La empresa o entidad adjudicataria, o los profesionales que integran el Programa, no podrán en ningún caso, facturar a las personas que atiendan cantidad alguna por la prestación de las actuaciones que figuran detalladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los profesionales que integran el Programa no podrán en ningún caso llevar a cabo ningún tipo de actividad profesional en el ámbito privado y de carácter lucrativo con las personas usuarias del Programa.

El horario de funcionamiento del dispositivo de atención será de lunes a viernes, excepto festivos, en jornada continua desde las 9 de la mañana a las 21 horas, desde el 1 de septiembre al 15 de junio, y de 8 a 15 horas durante el periodo comprendido entre el 16 de junio y el 31 de agosto.

3.- Coordinación Externa

La entidad adjudicataria del contrato deberá articular la coordinación con todos aquellos Sistemas y Servicios (servicios de salud, servicios sociales generales, recursos sociocomunitarios, educativos, etc.) que puedan estar implicados en la atención, a fin de hacer más eficaces las actuaciones llevadas a cabo desde el Programa.

Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

A tal fin, se mantendrán reuniones periódicas con el personal técnico de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social para el estudio de



supuestos concretos, determinación de actuaciones a seguir, detección de nuevas necesidades de intervención y formación, y elaboración del Plan de Formación, entre otras.

Todas aquellas actuaciones que requieran coordinación con otras unidades administrativas o Consejerías de la Comunidad de Madrid, se llevarán a cabo desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

4.- Expediente Individual de las personas usuarias del Programa

Deberá existir un expediente individual para cada persona usuaria que sea atendida en el dispositivo, que recoja, organice, registre y archive toda la Información y documentación correspondiente a su proceso de atención.

Con la apertura del expediente individual de cada persona usuaria se suscribirá un documento relativo a la información de las normas que rigen las actuaciones del Programa y el compromiso de su cumplimiento. La permanencia en el programa estará condicionada al cumplimiento de las mismas. Igualmente se cumplimentará y suscribirá un documento relativo al tratamiento de los datos de carácter personal.

La entidad adjudicataria del contrato deberá preparar y organizar adecuadamente estos expedientes individuales que serán archivados en un lugar seguro y siguiendo las directrices establecidas al respecto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

En la apertura y conservación de los expedientes individuales la entidad adjudicataria, como encargado del tratamiento, asumirá las obligaciones relativas a la protección de datos de carácter personal, que vienen recogidas en el Capítulo VII del presente Pliego.

IV.- CONDICIONES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

1. Indicación de la vinculación

La entidad adjudicataria deberá indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, que habrá de seguir las directrices que se



establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, que se trata de un servicio público adscrito a la misma, y que está cofinanciado en un 50% por el Fondo Social Europeo.

Igualmente, todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se produzcan en el proceso de atención y funcionamiento deberán editarse en el soporte documental que la Consejería establezca, debiendo incluir el logotipo del Fondo Social Europeo.

Todas las medidas de información y comunicación que lleve a cabo el adjudicatario deberán hacer público el apoyo y la cofinanciación al 50% del Fondo Social Europeo mediante la inclusión del emblema de la Unión Europea, una referencia a la Unión Europea y una referencia al Fondo Social Europeo, conforme a lo establecido en el artículo 115, en el Anexo XII del Reglamento (UE) N°. 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo y los reglamentos de ejecución y gestión que emita la Comisión en desarrollo del Reglamento 1303/2013 y la Estrategia de Comunicación del P.O. aprobada por el Comité de Seguimiento el 16 de marzo de 2016. Asimismo deberán tener en cuenta las instrucciones que dicte la Dirección General de Asuntos Europeos de la Comunidad de Madrid relativos a información y publicidad.

Se informa a la entidad adjudicataria, que su nombre figurará en una lista pública de operaciones cofinanciadas por FSE, que publicará el Estado Miembro.

La publicación de artículos en cualquier medio de comunicación impresa o digital, así como la participación en congresos, seminarios, jornadas, ponencias, mesas redondas, entrevistas en medios impresos, audiovisuales o de cualquier naturaleza, no previstos en el Programa de trabajo anteriormente citado, en los que se traten temas relacionados con la ejecución del Programa o con las actividades desarrolladas en el mismo, deberá contar con la previa autorización expresa de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

La autorización deberá ser solicitada por escrito o por medios telemáticos que dejen constancia de la misma, por el representante legal de la empresa adjudicataria con una antelación mínima de quince días naturales a la fecha de celebración del acto o de la publicación del artículo, salvo razones de urgencia que justifiquen un plazo más breve.

A la solicitud de autorización deberá acompañar, en su caso, copia del programa previsto para el acto, e informe justificativo de la idoneidad o conveniencia de asistir al acto en representación del Programa. La falta de



contestación expresa en un plazo de siete días por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social supondrá la denegación de la autorización.

La autorización de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social deberá ser expresa, y dirigida a la adjudicataria.

2. Servicio de proximidad

El ámbito de prestación de los servicios del Programa es todo el territorio de la Comunidad de Madrid, en función de los acuerdos y convenios que suscriba la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social con entidades locales y mancomunidades, se podrán prestar distintos servicios de forma periódica en distintos municipios de la Comunidad de Madrid.

La entidades locales garantizarán a los profesionales del Programa los medios materiales y de privacidad necesarios para la prestación del servicio a las personas usuarias.

3. Alumnado en prácticas e investigadores

La entidad adjudicataria, con autorización expresa de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social podrá suscribir convenios con centros educativos y de investigación para la realización de prácticas no remuneradas y actuaciones de investigación.

Dichos convenios deberán recoger claramente los datos del centro educativo o de investigación, la persona responsable, el objeto del convenio y duración del mismo. En todo caso, la adjudicataria debe asegurarse de que el personal investigador y el alumnado en prácticas disponga de los seguros correspondientes para el ejercicio de su actividad.

4. Personal voluntario

El Programa podrá contar con personal voluntario que podrá realizar actuaciones de apoyo a la labor de los profesionales del Programa, sin que en ningún caso pueda realizar las funciones reservadas a los mismos. Para su incorporación, será necesaria la realización de un curso de formación específico impartido por la unidad administrativa competente de la Consejería de Políticas Sociales y Familia en materia de voluntariado, en coordinación con los profesionales del Programa.



Las personas que actúen como voluntarias suscribirán un compromiso con la entidad adjudicataria, que deberá contar con un seguro de voluntario y cumplir con lo establecido en la Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado de la Comunidad de Madrid, o norma que la sustituya.

La entidad adjudicataria deberá informar periódicamente a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social la relación del personal voluntario del Programa y de las actuaciones que realiza en el mismo.

V.- MEDIOS QUE DEBE APORTAR LA ADJUDICATARIA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá aportar para la correcta ejecución del contrato los medios materiales y personales que se relacionan a continuación:

1.- Medios Materiales

- Un local para uso exclusivo del Programa, situado en zona céntrica y bien comunicada del municipio de Madrid, en uno de los siguientes distritos: Centro, Chamberí, Salamanca, Retiro, Arganzuela, Tetuán o Chamartín. Deberá tener plena accesibilidad para personas con discapacidad. Tendrá una superficie mínima de 120 m² y contará, al menos, con cuatro despachos, una sala polivalente para actividades, zona de recepción y espera y aseos.
- Dicho local deberá contar con climatización de calor y frío, una mesa de despacho con sillón y sillas de confidente para cada despacho y recepción, así como sillas para la sala polivalente y equipamiento adecuados para el funcionamiento del dispositivo, así como con una dotación informática de al menos tres ordenadores, una impresora y conexión a Internet.
- El local dispondrá de una línea telefónica para uso exclusivo del Programa, con función de centralita y extensiones en los despachos.
- El local debe encontrarse disponible para su plena utilización en la fecha de formalización del contrato.

Todos los gastos relativos al mantenimiento del local en el que se ubique el recurso, limpieza del mismo, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, líneas telefónicas, arreglos, gastos de



actividades y otros gastos necesarios para el mantenimiento y funcionamiento correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato.

La entidad adjudicataria asumirá por su propia cuenta los gastos de compra y reposición de material de escritorio, de sistemas operativos, material para actividades, material bibliográfico y otros materiales fungibles, (con excepción de los ocasionados por el modelaje impreso y el material divulgativo que serán provistos por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración según modelo institucional que será de obligada utilización).

Estará igualmente a cargo de la entidad adjudicataria del contrato, la reparación y conservación ordinaria del local, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos. De igual modo, realizará una desinsectación, desratización y desinfección del local, durante el periodo de ejecución del contrato, remitiendo con anterioridad a la finalización del mismo a la Consejería de Políticas Sociales y Familia los comprobantes correspondientes.

En el caso de que el adjudicatario decida cambiar la ubicación del local sede del Programa, deberá solicitar autorización a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. A dicha autorización deberá acompañar documento gráfico sobre el nuevo local, planos del mismo, contrato o precontrato de arrendamiento, así como una memoria que justifique la idoneidad o conveniencia del traslado. El traslado de sede en ningún caso podrá suponer suspensión del servicio.

En todo caso, el nuevo local deberá reunir todas las condiciones mínimas anteriormente descritas. Correrán a cargo de la adjudicataria todos los gastos derivados del traslado, incluido el cambio del modelaje impreso y material divulgativo

2.- Medios Personales

Para asegurar el adecuado funcionamiento del dispositivo de atención, la entidad adjudicataria deberá contar con los medios personales necesarios para llevar a cabo las tareas a que se refiere el apartado II de este Pliego y en las condiciones establecidas en el apartado IV del mismo. Deberá adscribir a la ejecución del contrato el siguiente personal, con el perfil que se indica:



- a) Un profesional con licenciatura o grado en Derecho, que asumirá la función de Coordinador de las actuaciones, conforme a las funciones establecidas en el presente Pliego.
- b) Un profesional con licenciatura o grado en Derecho.
- c) Tres profesionales con diplomatura o grado en Trabajo Social, una de las cuales deberá, además, poseer titulación en sexología. Uno de ellos tendrá una jornada del 50%.
- d) Dos profesionales con licenciatura o grado en Psicología.
- e) Un profesional con licenciatura o grado en Sociología, desempeñará la función de Coordinador de Formación conforme a las funciones establecidas en el presente Pliego.
- f) Un administrativo, con titulación mínima de FP1, rama auxiliar administrativo o equivalente, que atenderá la recepción del Programa y el trabajo administrativo que se precise para la correcta ejecución del trabajo del resto de profesionales.

El personal citado en los apartados a), c), d), y e) deberá contar, al menos, con una experiencia previa de tres años en el desempeño de las funciones inherentes a la naturaleza del contrato, esto es, experiencia en la realización de actuaciones de formación, información, asesoramiento y orientación, así como labores de apoyo a la socialización y superación personal, así como labores de apoyo a la socialización y superación personal, a personas LGTBI.

El personal con licenciatura o grado en Derecho citado en el apartado b) deberá contar con experiencia, de al menos tres años, en labores de asesoramiento, información y orientación a personas inmigrantes respecto a sus derechos y obligaciones establecidos en la normativa estatal aplicable, y en particular, en procedimientos de solicitud de protección internacional -refugio y asilo-.

Conforme a las Recomendaciones de 16 de febrero de 2016 adoptadas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, todas las personas que pretendan ejercer o ejerzan las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores en centros, servicios, programas y cualquier otro recurso destinado a menores de edad, tendrán la obligación de acreditar el cumplimiento del requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, y en el artículo 8.4 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, esto es, no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, regulado por el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre. La entidad adjudicataria



quedará obligada a la inmediata sustitución del personal que pueda quedar afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

En todo caso, se garantizará que las Áreas de Atención estén siempre cubiertas durante el horario de funcionamiento del dispositivo, de conformidad con los turnos de trabajo establecidos por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social. Igualmente se garantizará la presencia de los profesionales necesarios en las actuaciones de sensibilización y formación, sin que ello suponga una reducción o supresión de actuaciones de intervención en cada Área.

El personal descrito no tendrá vinculación alguna con la Comunidad de Madrid ni ejercerá en ningún caso funciones reservadas al personal público – funcionario, laboral o estatutario- de dicha Administración. Las funciones de resolución y ejercicio de autoridad quedan reservadas al personal funcionario de la Consejería de Políticas Sociales y Familia adscrito a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social con competencias en materia de políticas LGTBI, sin que en ningún caso estas funciones puedan ser ejercidas por los profesionales integrantes del Programa.

La entidad adjudicataria asumirá la condición de empleador, con todos los derechos y deberes relativos a dicha relación laboral, con arreglo a la legislación laboral vigente, o a la que en lo sucesivo pueda promulgarse. La Comunidad de Madrid en ningún caso será responsable de las obligaciones del adjudicatario con sus trabajadores.

Los profesionales del Programa estarán en todo momento identificados como empleados de la adjudicataria. En caso de que los profesionales que integran el Programa deban desarrollar, siquiera transitoriamente, funciones en dependencias de la Comunidad de Madrid se establecerán espacios diferenciados y bien señalizados al efecto.

En caso de baja voluntaria, incapacidad temporal, despido o extinción de la relación laboral de algunos de los trabajadores, la entidad adjudicataria deberá proceder de manera inmediata a su sustitución, en un plazo máximo de diez días. En cualquier caso los cambios que se produzcan en el personal serán comunicados a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, con indicación de las causas que las motiven. El personal sustituto deberá contar con las titulaciones y características requeridas en el presente Pliego, y con la preparación profesional necesaria para el desarrollo de las funciones establecidas en el presente Pliego.



VI.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

En los supuestos de convocatoria de huelga legal, con carácter previo a su celebración, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, que deberá ser aprobado por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia. En el supuesto de que por las características y alcance de la huelga, dichos servicios deban ser establecidos por la Comunidad de Madrid, la entidad adjudicataria deberá acatar los que ésta establezca.

Durante la huelga, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. A tal efecto se efectuará, al menos, una comunicación por vía telemática sobre la incidencia durante la mañana y otra durante la tarde, sin perjuicio de que desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social se requieran informaciones complementarias.

Una vez finalizada la huelga, y en el plazo máximo de dos días hábiles desde su finalización, la adjudicataria, deberá facilitar a la Consejería de Políticas Sociales y Familia un informe en el que se indique la incidencia de la huelga en la prestación del servicio, así como cualquier incidencia significativa producida durante la misma o las atenciones que no se hayan podido realizar. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por la adjudicataria en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

VII.- PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

Los documentos técnicos que contienen los programas de intervención, los videos que se pudiesen realizar, y demás fichas, materiales o documentación producida en el marco de la ejecución del Programa así como los posibles derechos de propiedad intelectual de éstos trabajos serán propiedad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia y estarán en todo momento a su disposición y habrán de contar con la previa autorización de la misma para su utilización con otros fines distintos a los del funcionamiento habitual del Programa.

Asimismo, todo el fondo bibliográfico y documental adquirido será propiedad de la Comunidad de Madrid.



VIII.- COORDINACION, CONTROL, SUPERVISION E INFORMACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EXIGENCIAS DE LA NORMATIVA EUROPEA

Esta actuación está cofinanciada al 50% por el Programa Operativo de FSE de la Comunidad de Madrid, 2014-2020, Eje 2, Prioridad de Inversión 9.3., Objetivo Específico 9.3. 2., al ser coherente con los objetivos establecidos en el citado Programa Operativo y cumple con los criterios obligatorios de los Criterios de Selección, aprobados por el Comité de Seguimiento, de fecha 16 de marzo de 2016. Además cumple con el criterio de valoración no obligatorio nº. 6, en el Apartado II se describen el conjunto de actuaciones específicas para fomentar la igualdad de oportunidades sin discriminación por orientación sexual o diversidad de género. Asimismo, contribuye a alcanzar el Objetivo Específico 9.3.2. y los resultados previstos para este Objetivo, lucha contra la discriminación y la desigualdad de los colectivos en riesgo de exclusión en todos los ámbitos y entornos.

Esta actuación se encuadra en la Tipología de operación “Impulso y promoción de la igualdad de oportunidades, de la igualdad de trato y no discriminación y de fomento de la autonomía personal”.

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social será la responsable de asegurar la disponibilidad de todos los documentos justificativos que garanticen el seguimiento de la pista de auditoria y permitan verificar el cumplimiento de la legislación de la Unión Europea y nacional, así como de las condiciones exigidas para actuaciones financiadas.

1. Evaluación y Memorias

La entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de las actividades desarrolladas en la ejecución del Programa, tanto en lo relativo a la eficacia, eficiencia y adecuación de la atención prestada, como a la satisfacción de las personas atendidas. Estas tareas de evaluación serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

La empresa o entidad adjudicataria del contrato estará obligada a elaborar un informe mensual sobre las personas atendidas, características de la demanda presentada así como la intervención efectuada, en el modelo y soporte que, en



su momento, se establezca por la Consejería de Políticas Sociales y Familia. Igualmente, la entidad adjudicataria quedará obligada a cumplimentar las hojas y fichas de recogida de información sobre movimiento asistencial que se establezcan desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia. En dicho informe se recogerá, también, cualquier otra actuación llevada a cabo con instituciones o profesionales relacionada con la ejecución del Programa.

El informe a que se refiere el apartado anterior deberá ser entregado a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia antes del último día del mes siguiente al que se refiere el informe mensual.

Asimismo, deberá presentar un informe anual de actuaciones, que recoja toda la información referida al año natural. Dicho informe deberá ser entregado a la Dirección General de Políticas Sociales y Familia con anterioridad al 15 de febrero. En caso de que la adjudicataria no haya gestionado el Programa durante todo el año natural, el citado informe recogerá la información desde la fecha de inicio de las actuaciones hasta final de año.

A la finalización del contrato presentará una memoria de gestión y de contenidos sobre la atención y funcionamiento global del Programa durante la ejecución del contrato, prórrogas en su caso incluidas. En la elaboración de esta memoria, deberán seguirse las directrices que se establezcan desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia en cuanto a su estructura y los indicadores de ejecución y resultados, en todo caso con la desagregación que se recogen en los apartados 1, 2, 3 y 4 del ANEXO I del Reglamento de la UE nº. 1304/2013, relativo al Fondo Social Europeo y análisis detallado de los mismos, que deberá contener como indicador de realización el número de personas en situación o riesgo de exclusión social (igualdad de trato) y como indicador de resultados el número de personas usuarias que han mejorado su situación personal o laboral a través de medidas de fomento de la igualdad de trato y lucha contra todo tipo de discriminación.

Dicho informe deberá ser entregado a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia antes de la finalización del contrato.

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social facilitará a la empresa adjudicataria una aplicación informática para la recogida de datos de los indicadores con la desagregación establecida en el Anexo I del Reglamento de la UE nº. 1304/2013.



En cualquier otro momento y a requerimiento de los responsables de la Consejería, presentará cuantos datos estadísticos o de atención de los usuarios se le soliciten.

2. Informes del coordinador de la intervención

Los informes y memorias responsabilidad del Área de Coordinación de las actuaciones y orientación jurídica, relativos a legislación, normativa europea y derecho comparado a que se hace referencia en el Capítulo II, apartado 5, del presente Pliego, deberán efectuarse y poner a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia con la siguiente periodicidad:

- Un informe trimestral, a entregar durante el mes siguiente a la finalización de cada trimestre natural. En caso de que el inicio de la ejecución del contrato no coincida con el trimestre natural, dichos informes se elaboraran y pondrán a disposición de la Consejería durante el mes siguiente a la finalización del trimestre natural en que se haya comenzado la ejecución.
- Un Informe anual, con anterioridad al 15 de febrero de cada año, junto al Informe Anual de Actuaciones a que se refiere el apartado anterior. A la finalización del contrato se elaborará un informe global que recoja toda la normativa, novedades, política, estrategia o directivas europeas y Derecho comparado en materia LGTBI, que se entregará a la citada Dirección General antes de la finalización del contrato.

Los informes señalados deberán contener como mínimo las cifras de usuarios en la ejecución del Programa en una tabla que será facilitada por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

3. Supervisión y Control

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del Programa. En esta línea, la adjudicataria habrá de mantener de forma periódica reuniones con los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia para informar del desarrollo del Programa, y habrá de sujetarse a las directrices y órdenes que para su optimización se establezcan desde la Consejería.

La adjudicataria queda también sometida al control, seguimiento y verificación de los organismos competentes de la Unión Europea, de la Unidad



Administradora del Fondo Social Europeo (Ministerio de Empleo y Seguridad Social), la Intervención General, la Cámara de Cuentas y de la Dirección General de Asuntos Europeos y Cooperación con el Estado de la Comunidad de Madrid.

Cualquier reclamación que se presente ante el Programa deberá darse traslado a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia en el plazo máximo de 3 días naturales desde su recepción, acompañada de un informe de los hechos consignados en la misma. En el caso de que por la naturaleza de la reclamación se atienda directamente desde el Programa, se informará en el mismo plazo de su contenido y de la respuesta que se haya dado a la misma.

4. Coordinación Externa

La entidad adjudicataria del contrato deberá articular la coordinación con todos aquellos Sistemas y Servicios (servicios de salud, servicios sociales generales, recursos sociocomunitarios, etc.) que puedan estar implicados en la atención, a fin de hacer más eficaces las actuaciones llevadas a cabo desde el Programa. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

Madrid, 30 de noviembre de 2016

EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
E INTEGRACIÓN SOCIAL

Fdo.: Pablo Gómez Tavira

