

**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 Y FUNCIONAMIENTO. PERSONAS USUARIAS: FORMA DE ACCESO
- IV. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN 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. EXIGENCIAS NORMATIVA EUROPEA

I.- OBJETO

El contrato tiene por objeto la continuidad, refuerzo y desarrollo de actuaciones dirigidas a la atención personalizada y multidisciplinar con personas LGTBI, y su entorno familiar y relacional, a la prevención y eliminación de los factores causantes de situaciones de desigualdad, discriminación, acoso y exclusión que afectan a este grupo de población, así como actuaciones de formación, información, 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. Todo ello de conformidad con 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, y en la Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid.

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, en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas por 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 cuyo artículo 7.1 encomienda a la citada Dirección General la competencia para el impulso de políticas sociales dirigidas a las personas LGTBI, entre otros grupos de población.



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, de promoción 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 personalizada, multidisciplinar, flexible e integral que, reconociendo las específicas circunstancias, problemáticas y características de las personas atendidas, permitan avanzar en la plena equiparación de los derechos de las personas LGTBI con el resto de la sociedad.

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, identidad o expresión de género, reales o percibidas. El Programa desarrollará igualmente acciones de carácter formativo, informativo, de asesoramiento, sensibilización y concienciación, dirigidas tanto a profesionales como al conjunto de la población.

Para ello, la organización y ejecución del Programa se desarrollará mediante **dos bloques fundamentales** de actuación, a través de las diferentes Áreas que lo integran:

- 1º) Intervención profesional multidisciplinar, a nivel individual y grupal, con personas LGTBI, y su entorno familiar y relacional, mediante acciones de información, orientación, asesoramiento, atención y apoyo, con objeto de superar las dificultades, barreras, estereotipos y prejuicios sociales que dificulten o impidan el pleno desarrollo de su personalidad, y facilitar la plena equiparación de sus derechos con el resto de la sociedad.



- 2º) Acciones de promoción, sensibilización y formación, tanto a profesionales de todos los ámbitos de actuación, como al resto de la población, así como acciones de información, asesoramiento y colaboración con entidades sociales, en particular, con aquellas que trabajan con la realidad LGTBI.

Todas las actuaciones descritas se corresponden, por otro lado, con lo establecido en la nueva normativa madrileña garantista de los derechos de las personas LGTBI, esto es, 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, y la Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid.

Ambos textos normativos establecen una atención integral a las personas LGTBI, en todas las etapas de su vida, y en todos los ámbitos de actuación, garantizando los derechos que tienen reconocidos, mediante la puesta en marcha por parte de la Comunidad de Madrid de políticas activas que garanticen la efectividad de los citados derechos. La Ley 3/2016, de 22 de julio, regula de forma expresa, en su artículo 10.1, el Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI, configurado como un servicio público de información, atención, formación, sensibilización y asesoramiento especializado en relación a las personas LGTBI, su entorno familiar y relacional, adscrito a la Consejería competente en materia de servicios sociales. Asimismo, en el citado precepto, se regulan las funciones del Programa, sin perjuicio de las que puedan establecerse reglamentariamente

Teniendo en cuenta lo anterior, 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 que integran el Programa:**

1. **Área de Acogida e Información.**
2. **Área de Atención Social.**
3. **Área de Atención Psicológica.**
4. **Área de Atención Grupal**
5. **Área de Atención Jurídica.**
6. **Área de Promoción, Sensibilización y Formación.**

1. ÁREA DE ACOGIDA E INFORMACIÓN

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

- Gestionar acciones oportunas mediante el establecimiento de un Protocolo de actuación inmediata para paliar situaciones de emergencia sobrevenidas comunicadas por los distintos dispositivos existentes de atención social y referidas al colectivo LGTBI.





- Información presencial, telefónica, mensajería instantánea o por correo electrónico, de aquellas personas o profesionales que demanden intervención personalizada por parte de los profesionales del Programa, o requieran información relativa al mismo, así como información general sobre la realidad LGTBI o la normativa existente en la materia.
- 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 demanda presentada, para determinar la actuación a seguir.
- 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 concretas de cada persona.
- En su caso, información sobre otros recursos públicos o privados adaptados a la problemática presentada, y derivación a los mismos, con posibilidad de acompañamiento, si así fuera necesario.

Esta Área será responsabilidad de los profesionales con titulación universitaria 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, garantizando en todo caso su intimidad y el tratamiento conforme a la identidad de género manifestada.

2. ÁREA DE ATENCIÓN SOCIAL

Las intervenciones a nivel individual del Área de Atención Social incluirán, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Atención directa e individualizada a las personas en función de sus necesidades y problemática planteada, 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, ya sean públicos o gestionados por entidades del Tercer Sector. En caso necesario, se derivará a la persona a dichos recursos y se establecerá una coordinación con las profesionales responsables de los mismos, para el diseño de acciones de intervención coordinadas, acompañando si es preciso a la persona en la gestión 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.
- Coordinación con el resto de profesionales del Programa para la elaboración, puesta en marcha y seguimiento de itinerarios individualizados de intervención, en función de la problemática que presente la persona usuaria.

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.
- Apoyo e intervención, cuando proceda, con familiares de las personas LGTBI, ofreciendo información sobre la realidad de este grupo de población, a fin de prevenir o en su caso resolver posibles conflictos familiares derivados de la diversidad sexo-genérica de los miembros de la familia o pareja.
- Colaborar y coordinar actuaciones con otros recursos públicos y privados, particularmente con los dispositivos públicos de enfermedad mental, en aquellos casos en que sea necesario.
- Información sobre los recursos del Sistema Público de Salud Madrileño para aquellas personas que presenten diversidad de género, con derivación, en su caso, a los mismos, para el inicio de los tratamientos farmacológicos o quirúrgicos que requieran.
- Coordinación con el resto de profesionales del Programa para la elaboración, puesta en marcha y seguimiento de itinerarios individualizados de intervención, en función de la problemática que presente la persona usuaria.



Las tareas fundamentales del Área de Atención Psicológica serán la prevención, orientación y apoyo terapéutico, tanto a la persona usuaria, como a su entorno familiar y relacional.

4. ÁREA DE ATENCIÓN GRUPAL

El Área de Atención Grupal desarrollará acciones de orientación y atención psicosocial mediante la puesta en marcha de diversos grupos en los que las personas usuarias con similares problemáticas y necesidades se encuentren entre iguales y puedan trabajar de manera conjunta su problemática y encontrar soluciones a la misma. Las actuaciones del Área de Atención Grupal se llevarán a cabo de manera coordinada por los profesionales del Área de Atención Social y del Área de Atención Psicológica, de manera que se favorezca el desarrollo personal de sus miembros y se ayude a mantener, reconstruir o iniciar procesos de integración, socialización y superación personal.

Sin perjuicio de la puesta en marcha de otros grupos por la detección de nuevas problemáticas y necesidades, se prestará especial atención a las siguientes: progenitores en proceso de adaptación de la orientación sexual o identidad sexual de sus hijos e hijas; hombres y mujeres en proceso de vivencia de su orientación, identidad o expresión de género; jóvenes LGTBI; personas LGTBI casadas y ex casadas en pareja heterosexual; personas solicitantes de protección internacional –refugio y asilo- perseguidos en su país de origen por su orientación sexual o su identidad o expresión de género y personas LGTBI afectadas por VIH.

En la atención grupal se realizarán las acciones de orientación y atención psicosocial, de fomento de la comunicación y de trabajo en conjunto actuando en las siguientes problemáticas y procesos:

- 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.
- Apoyo a las personas usuarias para mejorar su funcionamiento social a través de experiencias dinamizadoras en grupo, entre iguales, y afrontar los problemas personales, familiares, grupales o comunitarios de una manera efectiva.
- 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 sociolaboral 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.

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.

5. ÁREA DE ATENCIÓN JURÍDICA

Desde esta Área se llevarán a cabo las siguientes actuaciones de asesoramiento, información y orientación jurídica:

- Asesoramiento y orientación jurídica a entidades, profesionales, personas usuarias, así como sus familiares y entorno relacional, en relación a cuestiones jurídicas y de derechos de las personas LGTBI. En su caso, acompañamiento en gestión de trámites y entrevistas con otros profesionales.
- Información sobre el contenido de la normativa madrileña garantista de los derechos de las personas LGTBI, sistema de denuncias, régimen de infracciones y sanciones, etc., así como información relativa a normativa autonómica, estatal, europea o internacional en materia de igualdad de derechos de las personas LGTBI.
- En su caso, derivación a los Servicios de Orientación Jurídica especializados del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid para cuando proceda informar del derecho a justicia gratuita, en particular a personas víctimas violencia, discriminación o delitos de odio.
- Coordinación y, en su caso, derivación de las personas usuarias a entidades del Tercer Sector que puedan complementar la atención que precise la persona, en función de la demanda planteada.

6. ÁREA 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 responsable de este Área coordinará todas las actuaciones de su competencia, que 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 de sensibilización establecidas en la normativa madrileña y cuantas otras se lleven a cabo desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia
- Información a profesionales y particulares, entidades y organismos públicos en relación a la realidad LGTBI, y actuaciones previstas en la normativa madrileña garantista de las personas LGTBI. Sin perjuicio de la coordinación con el resto de Áreas, el Área de Promoción, Sensibilización y Formación será la encargada de centralizar todas las demandas recibidas y ofrecer respuesta.

b) Actuaciones de promoción

- Gestión y catalogación del fondo documental y bibliográfico del Programa LGTBI, así como préstamo a personas usuarias y 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 Capítulo VIII del presente Pliego, sin perjuicio de los informes y memorias que sean requeridos desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.
- 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.
- Gestión de las solicitudes de participación de los profesionales del Programa en congresos, seminarios, jornadas, etc., recepción de la solicitud, tramitación de la autorización de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social y comunicación de la autorización o denegación de la misma, en los términos establecidos en el Capítulo IV.1 del Presente Pliego.
- Difusión de folletos divulgativos de las actuaciones del Programa, así como del material bibliográfico o divulgativo que se elabore desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

c) Actuaciones de formación

- Diseño del Plan de Formación, con inclusión del calendario de formación y designación de profesionales encargados de dicha formación.



- Gestión del calendario de formación, recepción de solicitudes de actividades formativas, seguimiento de la formación realizada y recopilación de las certificaciones acreditativas de la misma.
- Elaboración del material de formación y determinación del tipo de formación a realizar, en función de los profesionales destinatarios de la misma.

En la ejecución de estas funciones se seguirán las instrucciones recibidas desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

7. COORDINACIÓN DE ACTUACIONES

La empresa adjudicataria designará entre los profesionales que ejecutan el servicio una persona que coordine y supervise las Áreas que integran el Programa, siguiendo, en todo caso, las instrucciones de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social. Estas funciones de coordinación y supervisión se concretan en las siguientes actuaciones:

- Coordinación de la intervención de las Áreas que integran el Programa, manteniendo reuniones periódicas con los profesionales adscritos a las mismas, a fin de establecer itinerarios de intervención adecuados a las necesidades de las personas usuarias.
- 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.
- Determinación de los turnos de trabajo de los profesionales del Programa, y resolución, conforme a las instrucciones recibidas de la entidad adjudicataria, de todas las cuestiones e incidencias en materia de personal y relaciones laborales, procurando en todo caso que las distintas Áreas del Programa se encuentren cubiertas durante el horario de apertura.
- Responsabilidad en la correcta gestión de los expedientes para dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por parte del Fondo Social Europeo y a la normativa sobre protección de datos de carácter personal, dando para ello las instrucciones precisas a todos los profesionales.
- Participación en el Equipo de Trabajo establecido en el Capítulo II.8 del presente Pliego.
- Elaboración de informes, memorias y protocolos de atención a petición de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social para la consecución de políticas sociales dirigidas a este grupo de población.



- Elaboración y actualización permanente de las entidades del Tercer Sector que trabajen en el ámbito de la Comunidad de Madrid y cuyas actuaciones estén dirigidas a personas LGTBI.
- Elaboración de memorias sobre políticas, directivas, estrategias europeas e internacionales en la materia, así como actualización sobre normativa internacional, estatal y autonómica, 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 Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, con la periodicidad establecida en el Capítulo VIII del presente Pliego, en el formato determinado por la misma.
- Comunicación inmediata a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de cuantas incidencias surjan en la prestación de las actuaciones recogidas en el siguiente Pliego.

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. En todo caso, en la ejecución de estas funciones se seguirán las instrucciones recibidas desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

8. EQUIPO DE TRABAJO

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social constituirá un Equipo de Trabajo en el que participen al menos la persona responsable de la coordinación y un técnico responsable de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, designado por su titular. En todo caso, Dicho equipo será el responsable de establecer y coordinar las actuaciones y desarrollará, entre otras, las siguientes funciones:

- Definición de los datos de gestión, contenido y formato de las Memorias establecidas en el presente Pliego.
- Resolución de incidencias directamente relacionadas con la prestación del servicio.
- Definición de las normas de utilización del Programa, gestión de datos de carácter personal, modelos de impresos, autorizaciones, etc.
- Recopilación de datos de gestión específicos para actuaciones coordinadas con otras Consejerías y organismos públicos en materia de políticas LGTBI de la Comunidad de Madrid.



- Información sobre los turnos de trabajo del personal adscrito al Programa, que garantice la presencia durante el horario de funcionamiento del Programa. A tal fin, antes de que se inicie cada mes se elaborará un cuadrante de jornadas laborales que será remitido a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.
- Seguimiento de las actuaciones del Área de Atención Grupal, con estudio de los resultados obtenidos, para determinar la continuidad de los Grupos existentes o, en su caso, poner en marcha nuevos grupos, en función de la demanda detectada.
- Establecimiento de cauces de coordinación y comunicación con las entidades del Tercer Sector que trabajen en el ámbito de la Comunidad de Madrid, 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.
- Gestión de las reclamaciones y quejas formuladas por personas usuarias u otros organismos o entidades, de conformidad con lo establecido en la Cláusula VIII.3 de los presentes Pliegos. Asimismo, se gestionarán las solicitudes recibidas en relación a los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición establecidos en la normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- Actualización del contenido de políticas LGTBI en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid.
- Aprobación del Plan de Formación y, en su caso, de las modificaciones del mismo.

Las decisiones adoptadas por este Equipo de Trabajo se realizarán conforme a las instrucciones y directrices recibidas desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

III.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. PERSONAS USUARIAS: FORMA DE ACCESO

1. Régimen de funcionamiento del Programa

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. Cualquier incidencia que pueda surgir en el desarrollo de las actuaciones será puesta de manera inmediata en conocimiento del responsable de



Coordinación y resuelta en el Equipo de Trabajo establecido en Capítulo II.8 del presente Pliego.

Todos los profesionales adscritos al Programa deben conocer el contenido de la Ley 2/2016, de 29 de marzo y de la Ley 3/2016, de 22 de julio, y cumplirán, en el ejercicio de sus funciones, el contenido de las mismas.

Con carácter particular, se respetará el reconocimiento de la identidad de género libremente manifestada, y las personas serán tratadas conforme a la misma. Igualmente, los datos registrados en el expediente de cada persona respetarán la identidad de género manifestada, con independencia de los datos que obren en su documento de identidad en caso de no haber realizado rectificación registral del sexo y del nombre conforme a la normativa estatal aplicable.

Toda intervención profesional será respetuosa con la privacidad de la persona y se garantizará la confidencialidad de las intervenciones.

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 16 de septiembre al 14 de junio, y de 8 a 15 horas durante el periodo comprendido entre el 15 de junio y el 15 de septiembre.

2. 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.
- El entorno familiar y relacional de las personas de referencia, con idénticas prescripciones respecto a su capacidad de obrar.
- Los profesionales de entidades públicas y privadas, así como el conjunto de la población, respecto de las actuaciones de carácter formativo, informativo, de promoción, asesoramiento y sensibilización.



3. 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**. Este correo es propiedad de la Comunidad de Madrid y de uso exclusivo para el Programa. La Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social 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, salvo autorización expresa de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.

4.- Coordinación Externa

Desde el Programa se articulará la coordinación con todos aquellos Sistemas y Servicios (servicios de salud, servicios sociales generales, recursos sociocomunitarios, educativos, residenciales, etc.) que puedan estar implicados en la atención, a fin de hacer más eficaces las actuaciones llevadas a cabo desde el Programa.

Con carácter particular, el Programa mantendrá una estrecha coordinación y colaboración con los dispositivos y recursos establecidos en la normativa madrileña, y aquellos otros recursos especializados para las personas LGTBI que ponga en marcha la Comunidad de Madrid.

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.

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.



5.- 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 e intervención.

El expediente individual contendrá los datos sociodemográficos que se determinen en el Equipo de Trabajo establecido en el Capítulo II.8 del presente Pliego, y en todo caso, debe adaptarse a los requerimientos establecidos por el Fondo Social Europeo.

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. Ambos documentos serán elaborados y aprobados por el Equipo de Trabajo citado anteriormente.

La entidad adjudicataria del contrato deberá preparar y organizar adecuadamente estos expedientes individuales que serán archivados en un lugar seguro y, en todo caso, conforme a la normativa europea, estatal o autonómica aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

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 III del presente Pliego.

El expediente individual se mantendrá en alta en tanto la persona usuaria continúe acudiendo al Programa. La ausencia injustificada por un período igual o superior a doce meses supondrá la baja del mismo como persona usuaria, sin perjuicio de la conservación del expediente conforme a lo establecido en la normativa relativa a protección de datos de carácter personal.

Se producirá la baja del expediente por cumplimiento de objetivos, por derivación a otros recursos o por la voluntad expresamente manifestada de la persona usuaria.

IV.- CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Indicación de la vinculación



La entidad adjudicataria deberá indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, siguiendo las directrices establecidas por 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 Programa Operativo 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 y expresa autorización 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 la persona responsable del Área de Promoción, Sensibilización y Formación, 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 persona responsable del Área de Promoción, Sensibilización y Formación, que se encargará de remitirla a la entidad solicitante y a la custodia de la documentación.

2. Servicio de proximidad

En el marco de prestación de los servicios en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, podrán prestarse servicios de proximidad, sin coste adicional alguno, mediante la personación de los profesionales que integran el Programa en las entidades locales o mancomunidades, en supuestos de especial complejidad que requieran coordinación con los profesionales municipales de servicios sociales o en aquellos casos en que no sea posible el desplazamiento de las personas usuarias a la sede del servicio, siempre que la entidad local o mancomunidad proporcione 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, Universidades y centros 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 dispongan 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 PRESTACIÓN 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 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 cinco ordenadores con conexión a internet, dos impresoras en red, una de ellas de color, y cuatro escáneres de mesa.
- 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, reformas y 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 en caso necesario, 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 la adjudicataria decida cambiar la ubicación del local sede del Programa, deberá contar con la autorización a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, para lo cual deberá solicitarlo con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. A dicha solicitud 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 Capítulo II de este Pliego y en las condiciones establecidas en el Capítulo 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 responsabilidad del Área de Atención Jurídica, conforme a las funciones establecidas en el presente Pliego.
- b) Un profesional con licenciatura o grado en Sociología, que asumirá la responsabilidad del Área de Promoción, Sensibilización y Formación, conforme a las funciones establecidas en el presente Pliego.
- c) Un profesional con licenciatura o grado en Derecho.
- d) Cuatro profesionales con diplomatura o grado en Trabajo Social, una de las cuales deberá, además, poseer titulación en sexología. Uno de ellos tendrá una jornada parcial del 50%.
- e) Dos profesionales con licenciatura o grado en Psicología.



- 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.
- g) Un auxiliar administrativo, con titulación en ESO o formación profesional básica equivalente, con jornada parcial del 50% y con conocimientos y experiencia en el manejo de Excel, Access y Word.

El personal citado en los apartados a), b), 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 c) 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-.

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 comunicar esta circunstancia de manera inmediata a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social y proceder a su sustitución, en un plazo máximo de diez días. El personal sustituto deberá contar con las titulaciones y características requeridas en el presente Pliego, siendo en todo caso necesario el visto bueno de la Dirección General de Servicios Sociales previa a la contratación.

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 vídeos 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 estos 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.

Todos los estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Comunidad de Madrid, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que puede oponerse a ello la adjudicataria.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación del presente contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid, así como el resultado de dichas tareas y el soporte en que se incluyan, ya sea informatizado o no informatizado.

VIII.- COORDINACION, CONTROL, SUPERVISION E INFORMACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EXIGENCIAS 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 Capítulo 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 relativas a las actuaciones del Programa

Desde el Área de Promoción, Sensibilización y Formación se llevará 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.

Memorias mensuales. 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 Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social. Igualmente, la entidad adjudicataria quedará obligada a cumplimentar las hojas y fichas de recogida de información sobre movimiento asistencial que se establezcan desde la citada Dirección General. 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 en los diez primeros días del mes siguiente al que se refiere el informe mensual. En caso de que el último día de plazo sea inhábil, se prorroga el plazo hasta el primer día hábil siguiente.

Memoria anual. 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 del año siguiente. 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.



Memoria de finalización del contrato. A la finalización del contrato se presentará una memoria de gestión y de contenidos sobre la atención y funcionamiento global del Programa durante la ejecución del contrato, prorrogas incluidas. En la elaboración de esta memoria, deberán seguirse las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social 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 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.

Otros informes. En cualquier otro momento y a requerimiento de los responsables de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, presentará cuantos datos estadísticos o de atención de las personas usuarias se le soliciten.

2. Informes de Coordinación de las Actuaciones

Los informes y memorias responsabilidad del Coordinador de las actuaciones, relativos a legislación, normativa europea y derecho comparado a que se hace referencia en el Capítulo II.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 en los diez primeros días del siguiente 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.



- **Informe de finalización del Servicio**, 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 ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del Programa a través el Equipo de Trabajo establecido en el Capítulo II.8 del presente Pliego. En esta línea, se mantendrán de forma periódica reuniones del responsable designado por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social para informar del desarrollo del Programa, y habrá de sujetarse a las directrices y órdenes que para su optimización se establezcan desde la misma.

La adjudicataria queda 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, a través del profesional designado como coordinador de actuaciones, 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. El contenido de estas reclamaciones será debatido en el Equipo de Trabajo establecido en el Capítulo II.8 del presente Pliego.

Madrid, 22 de octubre de 2018
LA DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
E INTEGRACIÓN SOCIAL

Fdo.: Encarnación Rivero Flor

