

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### SERVICIO DE MEDIACIÓN DE SALUD PÚBLICA CON LA COMUNIDAD GITANA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

#### 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el de dar continuidad al actual Servicio de Mediación de Salud Pública con la Comunidad Gitana cuyo objetivo es favorecer la comunicación entre los profesionales del sistema sanitario y la comunidad gitana, desarrollando acciones de mediación intercultural a fin de mejorar su acceso a los diferentes programas de prevención, promoción de la salud y atención sanitaria así como para prevenir, abordar y resolver posibles conflictos en las zonas territoriales que se prioricen.

La necesidad de actuaciones de este tipo se ha puesto de manifiesto en mayor medida durante la situación de pandemia originada por SARS-CoV-2 (en adelante COVID-19). La relevancia y la efectividad de las acciones desarrolladas tanto en la difusión de medidas de prevención y cuidado, como en el acompañamiento y seguimiento de las familias afectadas por el COVID-19 convierte en fundamental su continuidad en previsión de posibles repuntes en otoño de 2020.

El Servicio se enmarca dentro del Plan de Acciones en Salud con la Comunidad Gitana de la Comunidad de Madrid 2016-2020 encuadrado en la Estrategia Nacional de Inclusión de la Población Gitana 2012-2020, cuyo objetivo general es el de disminuir las desigualdades en salud que sufre la población gitana.

Entre los objetivos específicos del Plan, se menciona el de: *“Incorporar medidas para la adaptación cultural de los Servicios sanitarios”* y, específicamente *“Fomentar el desarrollo de la mediación intercultural en el ámbito de la salud y desarrollar estrategias para impulsar agentes de salud entre la Comunidad Gitana”*.

#### 2.- OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL SERVICIO CONTRATADO

##### Objetivo:

- Mejorar la atención a la salud de la población gitana, favoreciendo su acceso a los programas de prevención, promoción de salud y atención sanitaria, así como la comunicación con los profesionales del sistema sanitario, desde el enfoque de equidad y la perspectiva de género.

##### Población diana

Las actividades e intervenciones de este servicio irán dirigidas a la población gitana residente en zonas de mayor vulnerabilidad social y profesionales de la salud que trabajan en los Servicios de Salud Pública, en la red del Servicio Madrileño de Salud y en otros centros y dispositivos municipales, asociativos y comunitarios con influencia en la salud de la población gitana residente en las zonas de intervención.

Las funciones a ejecutar serán las que se indican a continuación:

- Facilitar la comunicación entre los profesionales del sistema sanitario y la comunidad gitana, desarrollando acciones de mediación intercultural a fin de mejorar su acceso a los diferentes programas de prevención, promoción de la salud y atención sanitaria así como para prevenir, abordar y resolver posibles conflictos.
- Asesorar a las personas gitanas sobre el funcionamiento del sistema sanitario.
- Reforzar la atención a la salud de la población objeto del servicio, relacionada con los problemas de salud prevalentes en la población gitana e identificados en las encuestas de salud específicas, promoviendo entornos y estilos de vida saludables a lo largo del ciclo vital.
- Informar, asesorar y acompañar a la comunidad gitana, en relación con los comportamientos relacionados con la prevención y la promoción de la salud, las inmunizaciones y los hábitos saludables.
- Favorecer la adherencia a los tratamientos y prescripciones médicas para obtener unos mejores resultados en salud.
- Captar activamente a la población más vulnerable, con el fin de identificar necesidades de salud y disminuir las barreras culturales que se puedan producir en el acceso a la atención sanitaria facilitando la continuidad en la atención.
- Informar a familias en situación de vulnerabilidad social sobre las medidas de prevención frente al Covid-19 a través de WhatsApp, Facebook, Instagram y otras redes sociales
- Desarrollar acciones de coordinación entre las diferentes instituciones y agentes sociales comunitarios implicados en el abordaje de las necesidades de salud de la población diana, para un desarrollo más eficaz de la atención a la salud.
- Apoyar a los recursos sanitarios de las zonas de intervención para la mejora de su competencia intercultural en el encuentro con la comunidad gitana, la adaptación de los recursos a las necesidades de la población diana, así como en el desarrollo de acciones de Educación para la Salud.

Para el desarrollo del Servicio de Mediación de Salud Pública con la Comunidad Gitana, la empresa adjudicataria deberá presentar **un plan de intervención en mediación y promoción de salud**, con objetivos, selección de los ámbitos de intervención y el tipo de intervenciones y acciones (individuales, grupales, comunitarias) que se desarrollarán, aportando la programación de las mismas, con metas e indicadores de seguimiento precisos.

El plan de intervención se habrá de adaptar a las peculiaridades del territorio teniendo en cuenta tanto las necesidades, así como las fortalezas y oportunidades del entorno.

Así mismo, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de realizar informes periódicos de seguimiento, análisis y evaluación de las intervenciones realizadas (semestral y anual), que serán remitidos al responsable del contrato.

En cuanto a **la tipología de actividades** que desarrollaría el equipo de mediación en Promoción de la Salud Pública se encuentran:

- *Aproximación a la situación de salud de las familias y grupos en situación de vulnerabilidad de la zona en la que trabajen junto con los agentes comunitarios a fin de identificar prioridades de acción.*

- *Identificación de los factores sociales y ambientales del entorno* y las condiciones de vida de las personas que dificultan o facilitan la adopción de estilos de vida saludables, aplicando los conocimientos y metodologías de la pedagogía social y de la mediación social intercultural para favorecer el cambio de hábitos y la protección frente a exposiciones nocivas.
- *Promoción de la educación para la salud y la capacitación para el autocuidado* entre la población atendida, priorizando aquella considerada con mayor vulnerabilidad, especialmente la población perteneciente a la comunidad gitana.
- *Información, asesoramiento y acompañamiento* sobre aquellos temas de salud más relevantes a la población objeto del proyecto, y actualmente en aquellas situaciones relacionadas con la prevención y atención a personas afectadas por la situación de pandemia generada por el COVID-19.
- *Apoyo y participación en sesiones formativas* dirigidas a profesionales del sistema sanitario sobre claves culturales y sociales que influye en el acceso y la atención a la salud de la población.
- *Participación en comisiones, mesas, grupos o consejos de salud* de la zona donde trabajan y coordinación con otros mediadores, recursos y entidades con el fin de incluir y dar visibilidad a la cuestión gitana dentro del trabajo en salud.
- *Desarrollo de acciones mediadoras en salud* dirigidas tanto a la mejora de las relaciones entre profesionales de la salud y población objeto del servicio, como a la prevención de conflictos o su resolución.
- *Diseño, recogida y análisis de indicadores de evaluación* periódicos y realización de una memoria evaluativa anual de las acciones desarrolladas.
- Apoyo, asesoramiento e información individual, familiar, grupal y comunitaria a la población gitana, sobre los recursos y programas de salud disponibles.

Estas intervenciones deberán tener en consideración la perspectiva de género e intercultural, los derechos humanos y la evidencia científica disponible en el momento actual. Así mismo, se considerarán los diferentes ámbitos de actuación: individual, grupal y comunitario en el desarrollo de las acciones.

Las actividades objeto del presente contrato se desarrollarán en coordinación con la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, el Área Única de Salud Pública, las Direcciones Asistenciales de Atención Primaria y los hospitales de referencia de las zonas en que se priorice el Servicio, así como otros centros y dispositivos municipales, asociativos y comunitarios con influencia en la salud de la población gitana residente en las zonas de intervención.

### **3.- RECURSOS PERSONALES**

La entidad adjudicataria deberá aportar, como mínimo, el personal necesario para atender a las obligaciones que se desprenden del contrato y que se describen en este apartado. Dicho personal dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria, por cuanto esta queda sujeta a todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad e higiene en el

trabajo, referidas a las personas trabajadoras a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dichas personas trabajadoras en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre la entidad adjudicataria y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

La entidad adjudicataria queda obligada a destinar a la ejecución del contrato a las mismas personas trabajadoras que presente en su proyecto técnico en el procedimiento de licitación. Cualquier variación en el personal a lo largo de la duración del contrato deberá notificarse al responsable del contrato, al menos con 15 días de antelación. La entidad adjudicataria garantizará la cobertura de todos los puestos de trabajo, en el caso de producirse bajas laborales de cualquier índole y duración. Dicha garantía queda así mismo vinculada por las proporciones de contratación femenina que hayan representado valoración puntuada en el proceso de adjudicación.

Bajo dichas premisas, en el supuesto de sustitución o baja del personal se procurará una cobertura de ese puesto a la mayor brevedad posible y en todo caso dentro de los dos días siguientes a la baja del trabajador, de manera que, en todo caso, esa incidencia no afecte a la ejecución de los trabajos. Las/los profesionales aportados como sustitutas/os o suplentes deberán contar con experiencia, titulación y formación igual o superior a las exigidas en el presente PPT para las/los profesionales sustituidas/os, según las exigencias del presente PPT para el personal afecto al servicio. Se respetarán los periodos de descanso necesarios determinados por la normativa laboral. El adjudicatario enviará a la Dirección General de Salud Pública, la relación nominal del personal destinado a la realización del servicio de asesoramiento, mediación y apoyo (coordinador/a y mediadores/as interculturales), debiendo hacer constar y acreditar la titulación y/o formación y experiencia de cada uno de ellos.

El servicio objeto del contrato se prestará de lunes a viernes (excepto festivos), en horario prioritario de mañana y, por la tarde cuando así sea preciso. El servicio funcionará durante todo el año, incluido el verano, organizándose las vacaciones del personal adscrito al mismo, previa consulta y aprobación de los responsables técnicos de la DGSP, garantizando en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

Para la adecuada gestión del servicio, durante todo el periodo de ejecución del contrato, se garantizará la cobertura de los siguientes puestos mínimos:

**1 Coordinador/a**, a jornada completa, (1.750 horas anuales), con una dedicación semanal en la que el reparto de horas implica al menos un 30% del tiempo en tareas de gestión y coordinación del servicio, y el 70% restantes en tareas de mediación, información, acompañamiento, difusión y otras actividades que se desarrollen en el marco del presente servicio, con las siguientes funciones y perfil:

#### Funciones

- Coordinación con los técnicos del Programa de Colectivos Vulnerables de la Comunidad de Madrid.
- Coordinación con los responsables de las Direcciones Asistenciales, Centros de salud, Servicio de Salud pública, Hospitales de referencia, Centros Municipales de Salud, entidades sociales y otros dispositivos comunitarios relacionados con las funciones del Servicio.
- Coordinación con otros recursos de la red asistencial sanitaria y/o social.

- Gestión, coordinación y supervisión de los/as profesionales adscritos al equipo de trabajo.
- Planificación de la actividad y gestión de los recursos materiales necesarios.
- Registro y análisis de los datos y envío periódico de estadísticas.
- Colaboración en el seguimiento y evaluación del Servicio.
- Realización de tareas socio-sanitarias en materia de asesoramiento, prevención, acompañamiento y apoyo a actividades relacionadas con el objeto del contrato.
- Labores de mediación, sensibilización, difusión del Servicio y captación de población.

#### Perfil Profesional

- Titulación Universitaria de Grado en Humanidades o Estudios Sociales.
- Formación en perspectiva de género y experiencia de trabajo con enfoque de género: al menos dos años
- Experiencia en gestión y coordinación de proyectos: al menos 3 años
- Experiencia profesional con población gitana y población en situación de vulnerabilidad: al menos 3 años
- Experiencia de trabajo en red, en los ámbitos sanitario, educativo y social: al menos 3 años
- Experiencia profesional de información, acompañamiento y apoyo, con población gitana: al menos 3 años
- Experiencia en mediación social intercultural con población gitana, realizando tareas de información, apoyo, acompañamiento y mediación: al menos 3 años.
- Experiencia en gestión, coordinación y supervisión de equipos de trabajo en ámbitos de intervención relacionados con las funciones del servicio objeto de este contrato: al menos 3 años.

**5 mediadores/as** con una jornada completa (1.750 horas anuales), cada uno/a con las siguientes funciones y perfil:

#### Funciones

- Facilitar la comunicación entre los profesionales del sistema sanitario y la comunidad gitana.
- Informar y asesorar a las personas gitanas sobre el funcionamiento del sistema sanitario para mejorar su acceso a los diferentes programas de prevención, promoción de la salud y atención sanitaria.
- Reforzar la atención a la salud de la población objeto del Servicio promoviendo entornos y estilos de vida saludables a lo largo del ciclo vital.
- Informar, asesorar y acompañar a la comunidad gitana, en relación con los comportamientos vinculados con la prevención y la promoción de la salud, las inmunizaciones y los hábitos saludables.
- Ayudar, asesorar y facilitar las gestiones sanitarias, el seguimiento de citas a especialistas o pruebas diagnósticas, interpretación de resultados diagnósticos.
- Favorecer la adherencia a los tratamientos y prescripciones médicas facilitando la continuidad en la atención.
- Captar activamente a la población más vulnerable identificando barreras en el acceso a la atención sanitaria.
- Desarrollar acciones de mediación intercultural a fin de prevenir, abordar y resolver posibles conflictos.
- Desarrollar acciones de coordinación entre las diferentes instituciones y agentes

sociales comunitarios implicados en el abordaje de las necesidades de salud de la población diana.

- Apoyar a los recursos sanitarios de las zonas de intervención para la mejora de su competencia intercultural, la adaptación de los recursos a las necesidades de la población diana, así como en el desarrollo de acciones de Educación para la Salud.

#### Perfil Profesional

- Formación mínima necesaria: Educación Secundaria Obligatoria (ESO)
- Formación específica acreditada en Mediación Social Intercultural.
- Experiencia de trabajo en mediación social con población gitana: al menos 3 años.
- Experiencia de trabajo en asociaciones gitanas y/o en entidades que trabajen con población gitana: al menos 3 años.
- Experiencia de trabajo con población gitana realizando tareas de información, apoyo, acompañamiento y mediación: al menos 3 años.
- Experiencia profesional de mediación en género, educación y salud: al menos 3 años.
- Experiencia profesional en intervención comunitaria: al menos 3 años.

La empresa adjudicataria deberá acreditar la formación, titulación y experiencia de todos los perfiles contemplados en el contrato, incluido el del coordinador/a. La acreditación se realizará mediante la aportación de los correspondientes títulos oficiales (titulación académica y/o certificados oficiales de los curso de formación).

La experiencia profesional exigida tanto al coordinador/a como a los mediadores/as, se acreditará mediante la aportación de certificados expedidos por entidades públicas y/o privadas, relativas a los servicios prestados, objeto de los mismos y tiempo de prestación, según las exigencias detalladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### **4. PROYECTO TÉCNICO**

El servicio se organizará con arreglo al proyecto técnico aprobado por la Dirección General de Salud Pública a partir de la propuesta técnica presentada por el adjudicatario.

En el proyecto técnico se especificarán, entre otros aspectos, la organización operativa y funcional del servicio, la configuración del equipo y las actuaciones detalladas por categoría profesional para el desarrollo de todas las actividades y acciones objeto del contrato, y estará basado en los sistemas de información e indicaciones establecidos para el seguimiento y evaluación del servicio.

El proyecto técnico deberá tener en consideración, además de la perspectiva de género y el enfoque intercultural y de equidad, la reducción de la desigualdad y vulnerabilidad y la evidencia científica sobre prevención, promoción de la salud y mediación con población gitana, disponible en cada momento incluyendo aquellas acciones que se han demostrado eficaces en la prevención y mitigación de los efectos de la pandemia provocada por el COVID-19.

En consecuencia, el adjudicatario se obliga a realizar un proyecto técnico detallado, en el plazo máximo de tres semanas desde el inicio del contrato y someter éste a la aprobación de la Dirección General de Salud Pública.

El adjudicatario ejecutará el contrato con estricta sujeción a lo establecido en los pliegos y a lo previsto en el proyecto técnico definitivo aprobado.

El proyecto técnico podrá ser modificado en las mismas condiciones en que fue aprobado, en atención a las necesidades cambiantes del servicio.

La gestión y desarrollo del proyecto técnico, se llevará a cabo en estrecha coordinación con la Dirección General de Salud Pública (Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud).

En el proyecto técnico se garantizará la cobertura horaria general reforzando la intensidad de las prestaciones en los momentos de mayor presencia de la población diana, a fin de adecuar la práctica a la mejor consecución de los objetivos.

## **5. RESPONSABLE DEL CONTRATO**

Tal como se establece en el Artículo 62 de la LCSP se designará un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización del mismo. En el contrato de referencia, como responsable del mismo será la Subdirectora de Prevención, Promoción y Educación para la Salud o persona en la que delegue.

La Dirección General de Salud Pública, a través de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada planificación, prestación y funcionamiento del servicio.

El adjudicatario, a solicitud de la Dirección General de Salud Pública deberá, en su caso, asistir a reuniones con los responsables técnicos de Dirección General de Salud Pública, para informar de la gestión llevada a cabo con sujeción a las directrices e indicaciones que desde la misma se establezcan a fin de optimizar los recursos disponibles y mejorar la eficiencia del servicio.

A tal fin la empresa adjudicataria designará un único interlocutor que transmitirá a su personal las instrucciones que, para la prestación del servicio, le dicte la Dirección General de Salud Pública, no pudiendo recibir directamente dicho personal instrucciones e indicaciones de la Administración.

La Dirección General de Salud Pública, a través de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud y el Programa de Salud Pública en Colectivos Vulnerables, en cuanto a la ejecución del contrato, será el responsable final del seguimiento y control de los servicios contratados.

La entidad adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente los informes, hojas y ficheros establecidos sobre las actuaciones y actividades desarrolladas, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un seguimiento continuo de las intervenciones realizadas en el ámbito comunitario que se determine por la DGSP.

El personal contratado por el adjudicatario se atenderá en sus actuaciones a los principios de respeto, dignidad, trato correcto a las personas usuarias del servicio. El adjudicatario será el responsable de las conductas del personal tanto frente a los usuarios del servicio y terceros como en relación a esta Administración.

La Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud podrán controlar e inspeccionar por sus técnicos en todo momento, incluso sin previo aviso, la ejecución y la calidad del servicio, para verificar el cumplimiento del contrato.

El adjudicatario en ningún momento podrá impedir el acceso al servicio objeto del presente contrato, para que la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, realice las funciones de control e inspección y del cumplimiento del contrato.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, la entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos de las actividades y acciones desarrolladas sobre las personas usuarias se le soliciten.

El adjudicatario deberá actuar de forma inmediata cuando se produzca cualquier incidencia que afecte al servicio, y restablecer el correcto funcionamiento del mismo, o del material de que se trate y garantizar la prestación del servicio en las mejores condiciones.

El adjudicatario ejecutará el contrato en estricta sujeción a lo establecido en los pliegos y a lo previsto en el proyecto técnico definitivo aprobado.

El proyecto técnico podrá ser modificado en las mismas condiciones en que fue aprobado, en atención a las necesidades del servicio.

La gestión y desarrollo del proyecto técnico, se llevará a cabo en coordinación con la DGSP a través de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud.

## **6. GESTIÓN Y MEMORIAS**

La entidad adjudicataria deberá presentar anualmente y, en cualquier caso, al finalizar el periodo de vigencia del contrato, una memoria sobre el funcionamiento del servicio, población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, y evaluación del Servicio.

En la elaboración de esta memoria anual deberá seguir las directrices que se establezcan desde la DGSP en cuanto a su estructura y contenidos que deberá incluir.

Asimismo, la entidad adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente los informes, hojas y ficheros establecidos sobre las actuaciones y actividades desarrolladas, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un seguimiento continuo de las intervenciones realizadas en el ámbito comunitario que se determine por la DGSP.

Los datos del servicio se anotarán de forma anonimizada en el sistema de información que determine la DGSP.

## **7. HORARIO Y LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO**

El servicio objeto del contrato se prestará de lunes a viernes (excepto festivos). La jornada

laboral de los profesionales mediadores será de 1.750 horas anuales, tal como marca el Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención Social, distribuyéndose semanalmente en el horario que mejor se ajuste a las necesidades del Servicio y el desempeño de la función de los mediadores en los servicios sanitarios y dispositivos comunitarios, respetando las fiestas y periodos de descanso obligados. El turno será prioritariamente en horario de mañana y, en la tarde cuando así sea preciso. El lugar de trabajo será rotatorio por los diferentes centros de salud, servicio del Área Única de Salud Pública que se asignen, hospitales de referencia y dispositivos comunitarios de las zonas priorizadas.

El servicio funcionará durante todo el año, incluido el verano, organizándose las vacaciones del personal adscrito al mismo, previa consulta y aprobación de los responsables técnicos de la DGSP, garantizando, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

## **8. PROTECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN**

El adjudicatario, en adelante también encargado del tratamiento, quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa reguladora de Protección de Datos de Carácter Personal, y deberá respetar en el acceso y/o tratamiento a la información las instrucciones de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud de la Comunidad de Madrid, como responsable del tratamiento. Ambos tendrán en consideración las siguientes estipulaciones:

### **8.1. Normativa de seguridad y protección de datos.**

En el caso de que el encargado del tratamiento, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar datos de carácter personal de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por razón de la prestación del servicio, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, en concreto el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (RGPD); la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RDLOPD) en lo que esté vigente; así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato u otras nuevas que pudieran estarlo durante su vigencia, siendo también de obligatorio cumplimiento la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica reguladora de la Autonomía del Paciente y Obligaciones en materia de Información y Documentación Clínica.

Así, y a los efectos de este contrato, la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el contratista tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el RGPD.

### **8.2. Finalidad.**

En la medida en que, para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, el

encargado del tratamiento requiera imprescindiblemente tratar o acceder a datos de carácter personal de los cuales es responsable la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud éste estará obligado a dar cumplimiento a las exigencias previstas en el artículo 28 del RGPD.

Las finalidades del acceso y/o tratamiento consistirán en las indicadas en el presente pliego.

### 8.3. Acceso a datos.

Y concretamente, para la correcta prestación del servicio, el encargado del tratamiento y las personas a su cargo autorizadas que traten datos, podrán tener acceso a datos de carácter personal reales y no sometidos a ningún proceso de disociación. En algunos casos, podrá precisarse el acceso a datos relativos a la salud de los ciudadanos, teniendo la consideración de datos de categoría especial. En este sentido, y a los efectos de su cumplimiento, el nivel de seguridad exigido se ajustará teniendo en cuenta la tipología de los datos y la existencia del riesgo que pueda entrañar el tratamiento para los derechos y libertades de los interesados, de conformidad con el artículo 9 y 32 del RGPD.

### 8.4. Instrucciones de Tratamiento.

Toda la información que se entregue al encargado del tratamiento para el desarrollo de los trabajos tendrá el carácter de confidencial, salvo resolución motivada en los términos establecidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del encargado del tratamiento, quedará obligado, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento o realización de los trabajos objeto de este pliego, especialmente los de carácter personal o empresarial, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

La entidad adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas, guardarán secreto profesional sobre los datos personales, todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de 5 años de finalizar el plazo contractual. El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, dispositivos memoria USB, etc.) serán propiedad de la Comunidad de Madrid.

El encargado del tratamiento quedará obligado además de por el deber de confidencialidad, por el deber de seguridad del tratamiento, de conformidad con el artículo 32 del RGPD y para todos aquellos que formen parte del servicio adjudicado, y con carácter especial:

- El encargado del tratamiento y su personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.

- El encargado del tratamiento, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
- El encargado del tratamiento utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud como Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- Accederá a los datos de carácter personal responsabilidad de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, el encargado del tratamiento deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.
- Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD, el encargado del tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades del tratamiento efectuadas por cuenta de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Dará apoyo a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Pondrá a disposición a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud u otro auditor autorizado por este.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD, designará un

delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD.

- En caso de que el encargado del tratamiento deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud a un tercero, ni siquiera para su conservación, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.
- Se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 44, 45, 46, 47, 48, y 49 del RGPD.
- El encargado del tratamiento comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos de carácter personal, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El encargado del tratamiento no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso en su condición de encargado del tratamiento, salvo autorización expresa de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud. En este supuesto, deberá destruir o devolver los datos accedidos, al igual que cualquier resultado del tratamiento realizado, y cualquier soporte o documento en el que se hallen, por los medios que se determinen, según cualesquiera instrucción la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud a la finalización de la prestación del servicio o cuando los datos dejen de ser pertinentes para la finalidad o tratamiento. En caso de destrucción, se deberá proporcionar un certificado fehaciente de la misma.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal responsabilidad de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- El encargado del tratamiento se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que dimanen de las normas de protección de datos que resultan de aplicación, para lo cual programará las acciones formativas necesarias, incluida la formación en protección de datos y seguridad, en contrato, la Orden 491/2013, de 27 de junio en relación con la seguridad de los sistemas de información sanitaria así como normativa interna de la propia Subdirección General de Promoción, Prevención

y Educación para la Salud que sea de aplicación en función del servicio prestado. Así mismo, el del encargado del tratamiento y su personal tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

- El encargado del tratamiento comunicará a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas del tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El encargado del tratamiento estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud y los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.
- En caso de violación de la seguridad de los datos personales en los sistemas de información utilizados por el encargado del tratamiento para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el encargado del tratamiento deberá notificar a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas hábiles, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia conforme a lo dispuesto en el artículo 33.3 del RGPD.
  - En tal caso, corresponderá la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud comunicar las violaciones de seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos y/o a los interesados conforme a lo establecido en la normativa vigente.
- El encargado del tratamiento deberá dar traslado a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud de cualquier solicitud de ejercicio del derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, efectuada por un afectado cuyos datos hayan sido tratados por la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud con motivo del cumplimiento del objeto del presente contrato, a fin de que por el mismo se resuelva en los plazos establecidos por la normativa vigente.

El traslado de la solicitud a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud deberá hacerse con la mayor celeridad posible y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

Asimismo, el encargado del tratamiento deberá tramitar cualquier instrucción relativa a derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, que

reciba a través de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, a la mayor celeridad posible, y siempre dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud, confirmando por escrito tanto la recepción de la solicitud como la ejecución de la tarea encomendada.

#### 8.5. Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud y el encargado del tratamiento, el encargado del tratamiento deberá solicitar a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud instrucciones precisas sobre el destino de los datos de carácter personal de su responsabilidad, pudiendo elegir esta última entre su devolución, remisión a otro prestador de servicios o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción. La devolución o destrucción de la información no eximirá al encargado del tratamiento del cumplimiento de confidencialidad aquí reflejado.

Así mismo, la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud tendrá derecho a exigir en cualquier momento que la información confidencial, proporcionada al encargado del tratamiento, sea destruida o devuelta, ya sea antes, durante o después de la celebración.

#### 8.6. Cesión o comunicación de datos a terceros.

El encargado del tratamiento no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el encargado del tratamiento no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

- Se podrán subcontratar las tareas y actividades contempladas en el alcance del servicio citado en el expositivo primero de conformidad con lo previsto en el pliego de la correspondiente convocatoria de concurso público, atendiendo a las consideraciones previstas a continuación en el presente contrato.
- En caso de que el encargado del tratamiento necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, debiendo obtener la autorización de ésta.
- Se deberá comunicar a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud los datos identificativos de las entidades / personas físicas subcontratadas, así como las actividades y finalidades contempladas en el ámbito de cada subcontratación;
- El subencargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud.
- Corresponde al encargado del tratamiento exigir por contrato al subencargado el

cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.

- El encargado del tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

#### 8.7. Obligaciones del responsable del tratamiento.

La Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud manifiesta y hace constar, a los efectos legales oportunos que:

- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, establecerá los procedimientos correspondientes a la recogida de los datos, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados, garantizando que estas instrucciones cumplen con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- En caso de que el tratamiento no incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, los datos de carácter personal a los que accederá el encargado del tratamiento en virtud del presente contrato, han sido obtenidos y tratados cumpliendo con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Cumple con todas sus obligaciones en materia de protección de datos como responsable del tratamiento y es consciente de que los términos del presente contrato en nada alteran ni sustituyen las obligaciones y responsabilidades que sean atribuibles a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud como responsable del tratamiento.
- Supervisar el tratamiento y el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del encargado del tratamiento.

#### 8.8. Deber de información mutuo.

Las partes informan a los representantes que firman el presente contrato de que sus datos de carácter personal, van a ser tratados con la finalidad del mantenimiento de las relaciones contractuales de cada una de las partes, siendo imprescindible para ello que se aporten sus datos identificativos, el cargo que ostentan, número de DNI o documento equivalente y su firma.

Asimismo, las partes garantizan cumplir con el deber de información con respecto a sus empleados cuyos datos personales sean comunicados entre las partes para el mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual. Las partes se comunicarán mutuamente la identidad de sus Delegados de Protección de Datos, en caso de que dicho nombramiento les sea de aplicación.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos de los interesados es la necesidad

para la celebración y ejecución del presente contrato.

Los datos serán conservados durante la vigencia del presente contrato y, posteriormente, durante los años necesarios para atender las posibles responsabilidades derivadas de la relación contractual.

En todo caso, los afectados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación, portabilidad ante la parte que corresponda a través de comunicación por escrito al domicilio social del Responsable, aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente e identificando el derecho que se solicita. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrán interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

#### 8.9. Responsabilidad en caso de incumplimiento.

En el caso de que el encargado del tratamiento destinase los datos a otra finalidad, los comunicase o bien, los utilizase incumpliendo las estipulaciones contenidas en el presente pliego, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adoptase las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, se obliga a indemnizar a la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del encargado del tratamiento de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

El adjudicatario no podrá mantener relación institucional o entregar documentación o datos, sobre temas concernientes a la cobertura asistencial de este Servicio, sin la autorización de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud (Dirección General de Salud Pública) de la Comunidad de Madrid.

Ni el adjudicatario ni sus trabajadores afectos a la ejecución del contrato podrán en ningún caso mantener relación alguna con instancias oficiales públicas o privadas o medios de comunicación, publicaciones, ni asistir a cursos, conferencias, seminarios o similares en calidad de ponentes sin permiso expreso y previo de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud (Dirección General de Salud Pública) sobre materias relacionadas con la prestación del servicio. Esta prohibición persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

Asimismo, el desarrollo de toda actividad de comunicación mediática sobre el servicio es competencia y responsabilidad exclusiva de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud (Dirección General de Salud Pública). La entidad adjudicataria no podrá realizar ninguna acción o gestión con los medios de comunicación sin autorización previa expresa por parte de la Subdirección General de Promoción, Prevención y Educación para la Salud (Dirección General de Salud Pública). Se incluyen, en este concepto, cualquier conversación, intercambio de información o valoración sobre la posibilidad o no de hacer una cobertura mediática sobre la actividad gestionada. La difusión de datos y/o información sobre el servicio gestionado a través de medios de comunicación propios del gestor, tal como folletos, memorias, vídeos corporativos o boletines informativos internos deberá ser visada y autorizada expresamente por la Subdirección General de

Promoción, Prevención y Educación para la Salud (Dirección General de Salud Pública), antes de su publicación, edición y difusión.

## **9. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE MENORES**

De acuerdo con lo previsto por la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor y el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre por el que se regula el Registro Central de delincuentes sexuales, los trabajadores vinculados al presente contrato, así como los posibles sustitutos contemplados en el apartado, deberán estar en posesión de la correspondiente certificación negativa que acredite no estar incluido en dicho Registro.

### **SUBDIRECTORA DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA SALUD**

Rosa Ramírez Fernández