

PRESTACIÓN DEL “SERVICIO DE UNIDADES MÓVILES Y OTRAS PRESTACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

INTRODUCCIÓN. MARCO NORMATIVO Y COMPETENCIAL.

La Ley 11/2003 de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece en su artículo 2 que *los servicios sociales tendrán por finalidad la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrandose su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales.*

De acuerdo con lo previsto en el artículo 9 k) de dicha Ley, entre las funciones que tiene asignadas el Sistema Público de Servicios Sociales, se encuentra la *atención social y ayuda en situaciones de emergencia individual, familiar y colectiva.*

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social, que tiene atribuida la dirección y ejecución de la política del Gobierno de la Comunidad de Madrid en materia de servicios sociales y la coordinación de todas las medidas que se adopten en materia de familia, ejerciendo las competencias que tiene atribuidas a estos efectos por el Estatuto de Autonomía y demás normas legales, puso en marcha en el año 2004 la prestación del Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid, con el objeto de atender las emergencias sociales individuales, familiares o colectivas que se produzcan en la región, mediante la Central de Emergencias, Unidades Móviles de Emergencia Social y una cartera de recursos sociales. Además, de intervenir en grandes emergencias y catástrofes, en permanente contacto con el Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid 112, coordinador de la respuesta ante este tipo de situaciones.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 7 Decreto 208/2021, de 1 de septiembre, corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales, entre otras competencias, la gestión, promoción, coordinación y seguimiento de la atención de la emergencia social, y en especial, de las unidades móviles de emergencia social.

La emergencia social, es entendida, como una situación sobrevenida que provoca un riesgo de vulnerabilidad o desprotección social que afecta a la cobertura de las necesidades básicas de una persona o grupo de personas y que modifica cualitativamente su contexto personal y social. La atención social inmediata en emergencias sociales se define como un conjunto de actuaciones destinadas a atender in situ situaciones de emergencia social y exclusión social que se produzcan de forma inmediata a la recepción de la demanda. Por lo tanto, se trata de dar respuesta a situaciones de emergencia social, tratando de paliar los efectos de la situación sobrevenida y proporcionando una atención profesional de cara a realizar una primera valoración y aproximación diagnóstica, restablecer la normalidad de la persona o personas afectadas si procede, y prevenir su deterioro.

En nuestra Comunidad se producen diariamente situaciones de carácter individual y familiar que requieren de una actuación inmediata en el lugar donde se encuentren y en el momento en que se produzca la necesidad, a fin de minimizar los riesgos que conllevan para las personas y ayudarles a resolverlas utilizando los recursos del sistema de servicios sociales previstos para estos casos o arbitrando los que sean necesarios y pertinentes en cada situación. Lo mismo cabe decir de situaciones colectivas de emergencia originadas por accidentes, catástrofes y grandes emergencias en las que se





precisa una intervención social inmediata, que constituye un elemento muy importante de los dispositivos asistenciales y de ayuda integral que han de arbitrarse en estos casos.

Desde el año 2004 hasta la fecha actual, el Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid ha pasado por diferentes procesos de estructuración. En el año 2004, contrató el funcionamiento de dos Unidades Móviles de Emergencia Social y aumentó a cuatro unidades en mayo de 2006. Si bien, con las medidas de ahorro y racionalización de recursos tomadas por el gobierno de la Comunidad de Madrid, en febrero de 2011 se redujeron a la mitad las unidades móviles y en el año 2013 se realizó un ajuste en el servicio de unidades móviles mediante la tramitación de un nuevo contrato que se adecuaba a la situación presupuestaria de aquel momento. Dicho contrato permitió continuar ofreciendo atención a las emergencias sociales las 24 horas todos los días del año, racionalizando el horario de las unidades móviles al disponer de una sola unidad las 24 horas y la otra unidad durante 10 horas diarias. La duración inicial del contrato se estableció en un año, desde el 1 de febrero de 2013 al 31 de enero de 2014, prorrogable por un año más. El inicio de dichas actuaciones se produjo el 26 de abril de 2013.

La última adjudicación de las unidades móviles que se lleva a cabo se realiza en noviembre de 2014, comenzando su ejecución desde febrero de 2015 a 31 de enero de 2016, prorrogándose un año más el contrato. Desde el 11 de febrero de 2017 las unidades móviles están siendo gestionadas a través de un convenio por Cruz Roja, mediante facturas convalidadas.

Durante el año 2019 las Unidades de Respuesta Social realizaron un total de 2.137 intervenciones derivadas de la Central de Emergencia Social de Comunidad de Madrid-112. En el año 2020 la actividad llevada a cabo se vio intensificada debido a la crisis sanitaria provocada por la COVID 19, realizando un total de 3.055. Durante el año 2021, las Unidades de Respuesta Social han realizado un total de 2.918 intervenciones.

Del análisis de las actuaciones en emergencias sociales realizadas durante los últimos años y de los costes reales que supone la prestación del servicio de unidades móviles, se detecta la necesidad de establecer ajustes en el contrato anterior que permita dar una respuesta integral con un horario ampliado a las alertas recibidas y por otra parte, adecuar el coste del contrato a los costes reales según precio de mercado de los vehículos y las instalaciones exigidas para el buen funcionamiento del servicio de Unidades Móviles de Emergencia social de la Comunidad de Madrid.

Por este motivo y al objeto de adecuar los recursos de las Unidades Móviles de Emergencia Social a la realidad actual, se considera necesario tramitar un nuevo contrato, para asegurar el funcionamiento del Servicio.

A tal fin, se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones técnicas para la contratación del SERVICIO DE UNIDADES MÓVILES Y OTRAS PRESTACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto la atención a personas, familias o colectivos que estén en situación de emergencia social, en el lugar de la Comunidad de Madrid donde se encuentren y en el momento en que se produzca la necesidad, siendo un servicio de atención las 24 horas del día, los 365 días del año.





El servicio en Madrid capital se realizará teniendo en cuenta las previsiones establecidas en el Convenio entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para el desarrollo de la colaboración entre el Servicio de Emergencia Social y el Samur Social en proceso de renovación.

De acuerdo con las previsiones contenidas en el Convenio citado, el servicio en Madrid capital se prestará por Samur Social salvo en determinadas circunstancias en las que el Ayuntamiento podrá solicitar la colaboración del servicio de emergencia social.

En concreto, la Central del SAMUR Social podrá solicitar la activación de las Unidades Móviles de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid en los siguientes supuestos:

- Para cooperar en emergencias colectivas y en grandes emergencias en forma de actuaciones complementarias, apoyando y reforzando las intervenciones municipales.
- Para cooperar en las situaciones de emergencia que actualmente están contempladas en los planes territoriales de Protección Civil de la Comunidad de Madrid (inclemencias invernales, inundaciones e incendios forestales).
- Para cooperar en aquellas situaciones de emergencia individual producidas en Madrid capital, en caso de necesidad justificada.
- Para cooperar en aquellas situaciones de emergencia individual o familiar producidas en Madrid capital que afecten a personas pertenecientes a otros municipios de la Comunidad de Madrid, una vez comprobado por la Central del SAMUR Social que reside en dichos municipios.

El Servicio de Unidades Móviles y otras prestaciones de emergencia social de la Comunidad de Madrid es un dispositivo asistencial dirigido a la atención de personas o grupos sociales, que se encuentren en situación de desamparo o en una situación de crisis originada por causas imprevisibles, de aparición súbita, puntual y de carácter transitorio, o por causas latentes cuyos efectos se manifiestan en toda su agudeza en un momento determinado, a la que no pueden hacer frente por sí mismas y que exige ayuda e intervención inmediatas por personal especializado en atención social, a fin de prevenir situaciones de mayor gravedad y evitar con ello procesos de vulnerabilidad o de exclusión.

El contrato contempla garantizar el conjunto de medios y prestaciones necesarias para posibilitar el funcionamiento integral del servicio de Unidades Móviles y otras prestaciones de emergencia social. A tal fin, la entidad adjudicataria proporcionará los medios materiales y personales necesarios descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, cumpliendo todo lo indicado en el mismo.

SEGUNDA. FINALIDAD DEL SERVICIO

Es un dispositivo asistencial, dirigido a la atención de personas o grupos sociales que se encuentren en situación de desamparo o en una situación de crisis originada por causas imprevisibles, de aparición súbita, puntual y de carácter transitorio, o por causas latentes cuyos efectos se manifiestan en toda su agudeza en un momento determinado, a la que no pueden hacer frente por sí mismas.

Requieren de una ayuda e intervención inmediata que evite el desarrollo de estados de desprotección social.

Se llevará a cabo con personal especializado en atención social, a fin de prevenir situaciones de mayor gravedad y evitar con ello procesos de vulnerabilidad o de exclusión social.





TERCERA. OBJETIVOS

1. Acudir e intervenir de forma inmediata en todas aquellas situaciones de emergencia social, tanto colectivas, como individuales o de crisis familiar producidas en la vía pública, en domicilios particulares o cualquier otro lugar. Se exceptúan aquellos centros o servicios que tengan por objeto o deban ser responsables de la atención social especializada a personas o grupos, a no ser que se trate de situaciones de emergencia colectiva.
2. Atender a personas que se encuentren en la calle en situación de desamparo, abandono o desorientación, ya sea debido a la edad (menores, personas mayores) o por efecto de alguna discapacidad, trastorno o maltrato.
3. Prestar apoyo social, ayuda y acompañamiento a las personas afectadas por la emergencia o situación de desamparo, abandono o desorientación, para neutralizar al máximo posible sus efectos, procurando transmitirles confianza, serenidad y seguridad, mientras se obtienen los recursos sociales necesarios.
4. Realizar una primera aproximación al diagnóstico y a la valoración de la situación de emergencia, desamparo, abandono o desorientación, recabar la información correspondiente a la misma, sus causas, consecuencias y efectos aparentes y transmitirla al Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid.
5. Efectuar el traslado de las personas afectadas, documentos o efectos relacionados con la situación de emergencia al destino que les sea señalado por la Central de Emergencia Social.
6. Ofrecer siete plazas de alojamiento para apoyar de manera temporal a aquellas personas que se encuentren en situación de emergencia social en la Comunidad de Madrid.
7. Facilitar la atención domiciliaria para afrontar emergencias individuales ante situaciones de crisis de carácter social.
8. Proporcionar de manera inmediata y de carácter puntual, prestaciones económicas a aquellas personas que se encuentren en situación de necesidad producida por una situación de emergencia social.
9. Intervenir en las situaciones de emergencia colectiva originadas por accidentes, catástrofes y grandes emergencias, de acuerdo con las indicaciones que les sean transmitidas por la Central de Emergencia Social.

CUARTA. PERFIL DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA

Serán destinatarios del servicio cualquier persona o grupo de afectados por alguna de las situaciones descritas en el apartado II del presente Pliego, siempre que se produzcan en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid. Dada la gran variedad de actuaciones de emergencia social que se pueden llevar a cabo, a título enunciativo se señalan las siguientes tipologías de usuarios:

- Menores, afectados por abandono de padres o tutores, malos tratos, ejercicio de la mendicidad, falta de escolarización o cualquier otra situación análoga.
- Personas mayores, afectados por situaciones de abandono, desamparo o desorientación, agravadas por sus limitaciones físicas, económicas o familiares.





- Personas con discapacidad y con enfermedad mental crónica, afectadas por situaciones de abandono familiar, desorientación o malos tratos.
- Mujeres víctimas de malos tratos, explotación o agresión sexual, violencia familiar, expulsión del hogar y otras situaciones análogas.
- Personas sin hogar, que viven en la calle por distintas causas: enfermedad o adicciones, desestructuración personal, ruptura social, familiar y de forma de vida.
- Cualquier persona que se encuentre en situaciones análogas o equiparables, en sus efectos, a las descritas para las tipologías citadas en los apartados anteriores.

QUINTA. CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

1. El servicio objeto del presente contrato estará operativo durante las 24 horas del día, todos los días del año, deberá garantizarse 24 horas al día con los medios ofertados, por lo que se establecerán los turnos precisos para conseguir la adecuada prestación del servicio.

2. Estará integrado por *tres unidades móviles*; dos unidades móviles operativas las 24 horas del día los 365 días al año y una unidad móvil que estará operativa 15 horas al día de lunes a viernes.

La unidad móvil de 15 horas se utilizará de forma simultánea con las unidades móviles de 24h en los intervalos horarios donde es necesario reforzar la atención de las alertas de emergencias recibidas. En base a la experiencia acumulada desde la puesta en marcha del servicio, el intervalo horario para la utilización simultánea de las tres unidades móviles será, preferentemente, en horario de 7:00 a 22:00 horas, excepto en situaciones de emergencias colectivas o grandes emergencias, en cuyo caso, por la gravedad de la emergencia y previa autorización de la central de emergencias, podrá sobrepasarse este límite horario.

Las unidades móviles se componen de tres vehículos:

Dos vehículos adaptados para poder ser utilizados por personas con movilidad reducida, con capacidad de traslado de, al menos, siete personas incluido el conductor y el personal técnico de la unidad móvil.

Un vehículo con capacidad de traslado de, al menos, cinco personas, incluido el conductor y un técnico de la unidad móvil.

Cada vehículo irá dotado de:

- Un ordenador portátil con conexión inalámbrica a la red.
- Un teléfono móvil que permita la comunicación y localización permanente de cada vehículo.
- Un equipo receptor GPS.
- Dos sillas para traslado de bebés y de dos alzas de asientos para menores.
- Deberá estar equipado, además, con una mesa y una silla plegables, y material para realizar trámites administrativos.

Equipo de Profesionales que, como mínimo, se incluye en la Unidad Móvil:

- Trabajador Social
- Auxiliar de Servicios Sociales.

Todos los profesionales realizarán también la labor de conducción del vehículo, indistintamente.



Los vehículos que componen la dotación de las unidades móviles, deberán:

- a) Contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes y contar con los seguros reglamentarios para el transporte de usuarios.
- b) Estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.
- c) Llevar hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios.
- d) La empresa o entidad adjudicataria se obliga a colocar, a su cargo, en los vehículos los rótulos y signos de identidad corporativa y señales acústicas y luminosas que le sean indicados por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, siendo de su responsabilidad la obtención de los permisos y licencias necesarios para la utilización de éstas últimas y las consecuencias de su utilización indebida. En ningún caso podrá utilizar papel timbrado de la Comunidad de Madrid, ni actuar en nombre del Servicio de Emergencia Social, para el ejercicio de actuaciones que no se encuentren dentro del ámbito de aplicación del presente contrato.
- e) Podrán ser vehículos bien en arrendamiento financiero bien propiedad de la empresa. En este último caso, los vehículos no podrán tener una antigüedad superior a 5 años ni más de 100.000km.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas, de climatización, limpieza e higiene, así como velar por el uso de cinturones de seguridad y sistemas de retención del vehículo por parte de los usuarios.

3. La Unidad Móvil recibirá el aviso desde la Central de Emergencia Social, para acudir de forma inmediata a los lugares en los que se haya de intervenir. Desde el momento en que surge la emergencia, la Central de Emergencia Social será quien evalúe las consultas que le pueda formular la Unidad Móvil, quien le de las instrucciones para su intervención y la realización de aquellas actuaciones de ella derivadas. Durante todo el proceso de actuación en la emergencia, esto es, desde que se recibe el aviso hasta que finaliza la intervención, la Central de Emergencia Social, será el interlocutor de la Unidad Móvil y constituirá la autoridad que indique cómo debe prestarse el Servicio en todo aquello no previsto en los protocolos de actuación a que se refiere a continuación y, en determinadas situaciones libremente apreciadas por la Central de Emergencia Social, la modificación del modo de operar previsto en dichos protocolos.

4. El responsable de cada Unidad Móvil será el Trabajador Social, que estará encargado de dirigir su funcionamiento y de relacionarse con el Servicio de Emergencia Social durante todo el proceso de intervención en la emergencia.

5. La intervención de cada Unidad Móvil se llevará a cabo de acuerdo con los protocolos que tenga establecidos la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, así como los que pueda establecer durante la vigencia del contrato. Dichos protocolos son de obligado cumplimiento y podrán ser modificados en situaciones singulares y sólo para dichas situaciones, por la Central de Emergencia Social. La Consejería de Familia, Juventud y Política Social podrá incluir en las sucesivas revisiones de los protocolos de actuación, aquellas modificaciones que la experiencia de funcionamiento de las unidades móviles aconseje, o aquellas que considere oportuno establecer en función de las circunstancias concurrentes. Dicho Protocolo será entregado a la entidad propuesta como adjudicataria con anterioridad a la formalización del contrato.

6. La intervención de las Unidades Móviles se realizará, tanto en el lugar donde se produzca la emergencia, como en los lugares donde se necesite la atención y acompañamiento a los afectados, incluida la sede de la Central de Emergencia Social. Esto podrá implicar la activación de las actuaciones





de diversos profesionales, tanto a través de las Unidades Móviles, que permitan el desplazamiento urgente para atender “in situ” las situaciones de la emergencia, como desde la propia Central de Emergencia Social y otros dispositivos que pueda poner a disposición la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

7. Cada Unidad Móvil deberá incorporar los distintivos luminosos y los signos de identidad institucional que determine la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, siendo a cargo del adjudicatario los gastos que ello origine. Asimismo, el adjudicatario deberá facilitar a su cargo la ropa de trabajo al personal de la Unidad Móvil, de acuerdo con las indicaciones de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

8. Las actuaciones de las Unidades Móviles se complementarán con otras actividades relacionadas con la prestación del servicio, tales como la emisión de informes, la recogida y tratamiento de datos, elaboración de estadísticas, que deberán ser realizados por el adjudicatario. Asimismo, participarán en las actividades de atención, información y sensibilización a los ciudadanos que sean implementadas por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social en el ejercicio de sus competencias.

9. El funcionamiento y organización de las Unidades Móviles deberá ajustarse a los siguientes criterios:

- Las Unidades Móviles estarán operativas para su utilización durante el tiempo de prestación del servicio, de manera que cualquier circunstancia de avería o indisposición del vehículo supondrá la sustitución inmediata por otro vehículo, sin que en ningún caso se retrase en más de una hora su puesta en funcionamiento.
- El tiempo máximo de salida de las Unidades Móviles será 10 minutos desde que se recibe el aviso de la Central del Servicio de Emergencia Social. El tiempo transcurrido desde que se activa la Unidad Móvil hasta que se atiende a las personas afectadas, será el más breve posible, condicionado por la distancia hasta el lugar al que se desplace y por las circunstancias del tráfico.
- Cualquier tarea de mantenimiento de la Unidad Móvil se realizará fuera del horario del servicio de la propia unidad. La entidad adjudicataria garantizará en todo momento la puesta a punto y limpieza de las Unidades Móviles.

10. *Servicio de Alojamiento de Emergencia.* 7 Plazas de alojamiento para apoyar de manera temporal a las personas que se encuentran en situación de emergencia social en la Comunidad de Madrid. El Ingreso 24 horas al día los 365 días al año, con pensión completa.

11. *Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia (SASU).* Recurso de atención domiciliaria inmediata en emergencias individuales para afrontar crisis de carácter social presentadas o agravadas por condiciones de soledad, aislamiento, falta de apoyo familiar o social o ausencia súbita del mismo, con el que se busca facilitar la permanencia de las personas o familiares afectados por una situación de emergencia social en su domicilio y entorno socio-familiar, hasta que los servicios sociales y/o red de apoyo puedan asumir la situación.

12. *Prestaciones económicas de emergencias:* Facilitar de manera inmediata y de carácter puntual, a aquellas personas que se encuentren en situación de necesidad producida por una situación de emergencia social, para cubrir las necesidades básicas de alimentación, transporte, ropa, etc., siendo un instrumento que acompaña y apoya a la intervención social.





El Programa de prestaciones económicas de emergencia social:

Las prestaciones económicas de emergencia son aquellas que están dirigidas a facilitar la superación de una necesidad económica puntual y urgente, que tenga carácter extraordinario y no periódico.

Son siempre prestaciones económicas de pago único.

La justificación del gasto se acreditará por facturas de los pagos y gastos realizados o mediante otros documentos con eficacia administrativa.

Las prestaciones económicas de emergencia social se destinarán a:

- a) Necesidades básicas de alojamiento.
- b) Necesidades básicas de alimentos.
- c) Necesidades básicas de transporte.
- d) Necesidades básicas de medicación y productos farmacéuticos
- e) Necesidades básicas de ropa.
- f) Otras necesidades básicas no contempladas, valorados por los equipos de intervención como indispensables para prevenir la vulnerabilidad social sobrevenida por una emergencia.

Forma de gestión:

- 1.- Valoración de la necesidad de la prestación económica por parte de los equipos de intervención de las unidades móviles.
- 2.- Elevación de la propuesta técnica a la central de emergencias sociales para su autorización.
- 4.- Entrega de la prestación económica o acompañamiento social para realización de la adquisición de la prestación objeto de la ayuda económica
- 3.- Justificación de la ayuda prestada mediante facturas a la central de emergencia social.

Se prestarán por la entidad adjudicataria de acuerdo con el protocolo que tenga establecido la Consejería de Familia, Juventud y Política Social en cada momento, anteriormente detallado, así como los que pueda establecer durante la vigencia del contrato. Dicho protocolo es de obligado cumplimiento. La Consejería de Familia, Juventud y Política Social podrá incluir en las sucesivas revisiones de los protocolos de actuación, aquellas modificaciones que la experiencia de funcionamiento de las prestaciones económicas de emergencia aconseje.

SEXTA. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Se aportan los recursos materiales necesarios para la adecuada prestación del servicio, incluido inmueble, mobiliario y equipamiento, suministros, equipamiento informático y telefonía.

1. Medios Informáticos

La entidad adjudicataria aportará un número de teléfonos móviles, ordenadores portátiles y tabletas electrónicas equivalente al número de trabajadores adscritos al contrato.



2. Medios Materiales

2.1.- Tres vehículos de las características y dotación que se señala en el apartado QUINTO de este Pliego, así como un cuarto vehículo de sustitución y como apoyo para la intervención de los Responsables del Servicio de Emergencia Social en emergencias de gran magnitud o catástrofes.

2.2.- Un local que disponga de un despacho, un aseo (inodoro, lavabo, y ducha) un vestuario y de una zona equipada para estancia del personal de las unidades móviles, en los tiempos de espera entre intervenciones. El espacio deberá ser suficiente y adecuado para el uso simultáneo de 12 personas. Dicho local estará ubicado en un lugar que permita el estacionamiento de las unidades móviles, y constituirá su sede o base de referencia para sus actuaciones en cualquier parte de la Comunidad de Madrid. Asimismo, deberá estar situado de manera estratégica, próximo a alguna vía pública que permita una rápida y fácil salida, entrada y desplazamiento del vehículo de la unidad móvil. Además, estará situado en una zona geográfica con cobertura suficiente para establecer comunicaciones a través de telefonía móvil. Los servicios de limpieza, mantenimiento y, en su caso, seguridad del local, correrán a cargo del adjudicatario.

Los espacios que ocupe el Servicio no pueden estar afectados por otras actividades distintas de las del propio servicio. En el caso de que la actividad del servicio esté integrada en otro centro o local, el servicio deberá tener espacios propios y exclusivos y entrada independiente para no interferir en el buen funcionamiento del servicio.

2.3.- Material complementario para la prestación del servicio (material de oficina, formularios, guantes, linternas, chalecos reflectantes, baterías de repuesto y cargadores de los teléfonos móviles y ordenadores, dispositivos “manos libres”) y otros elementos que garanticen la total operatividad, en todo momento, de las unidades móviles.

2.4.- Ropa de abrigo y mantas en stock (mínimo de 50 unidades) y kit de higiene personal (para adultos y menores), para su entrega en las intervenciones con afectados por situaciones de emergencia, tanto individual, como colectiva o gran emergencia.

2.5.- Material de un solo uso (vasos, cubiertos, etc.) para facilitar alimentos y bebidas a los afectados por una situación de catástrofe o gran emergencia, así como comidas tipo picnic, máximo 450 comidas al año para estas situaciones.

2.6.- La entidad adjudicataria se hará cargo del uniforme de trabajo que deba usar el personal. En todo caso, incluirá prendas distintas para la temporada de verano e invierno, protección contra la lluvia y distintivos de visibilidad. Asimismo, el personal portará una tarjeta identificativa con su nombre y cargo. El adjudicatario será responsable de que todos los trabajadores vayan, en todo momento, perfectamente uniformados y en óptimas condiciones de aseo y decoro. El adjudicatario deberá contar con el visto bueno previo de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social al diseño de vestuario que se prevea utilizar. Los uniformes contarán con signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería competente.

2.7.- La entidad deberá tener capacidad y disponer de los medios necesarios para movilizar y reforzar los recursos en funcionamiento para casos de emergencia especiales, o grandes emergencias. Estos recursos se activarán a requerimiento de la Central de Emergencia Social, y se facturarán sólo en caso de ser precisa su actuación.



2.8.- La entidad adjudicataria pondrá a disposición del servicio y en función de la demanda que se produzca, el *Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia (SASU)*, para proporcionar apoyo en los domicilios, según valoración.

2.9.- Poner a disposición del Servicio, 7 plazas de alojamiento para apoyar de manera temporal a las personas que se encuentran en situación de emergencia social en la Comunidad de Madrid. "Incluirá la gestión de las plazas contemplando: El Ingreso 24 horas al día los 365 días al año. Pensión completa. Ofreciendo alimentación adaptada a las necesidades de las personas alojadas. Seguimiento de las plazas de acuerdo a las instrucciones del Servicio de Emergencia Social. Entrega de kits de higiene y en caso de que sea necesario un kit de ropa, igualmente, material de puericultura para los menores.

Las 7 plazas de alojamiento serán en estancia en hostelería, que incluye el hospedaje en establecimiento hostelero con alojamiento y manutención, este se podrá proporcionar en habitación individual o compartida con baño. El establecimiento hostelero dispondrá como mínimo de agua caliente en las habitaciones y de calefacción en todas sus instalaciones. El hostel deberá contar con recepción. Dispondrán, de un salón social con televisión de al menos 12 metros cuadrados, tiene que ofrecer, además, servicios de alimentación.

3. Medios Personales

La entidad adjudicataria deberá garantizar, para el desarrollo de las actuaciones previstas en este contrato, el siguiente personal mínimo exigible:

3.1.- 1 Coordinador/a técnico/a del contrato, que deberá estar en posesión del título de Diplomado/a o Graduado/a en Trabajo Social. Completados con una experiencia profesional de al menos dos años en intervención social con personas sin hogar o colectivos excluidos, así como en intervención en emergencias sociales.

La entidad que resulte propuesta como adjudicataria, en acto previo al inicio de la prestación, deberá aportar la documentación que acredite la titulación y experiencia exigidas.

Compaginará las tareas propias de su categoría, con la coordinación y supervisión del funcionamiento de las Unidades Móviles y otras prestaciones de emergencia social y de la utilización y conservación de los medios materiales para la prestación del Servicio. Este profesional será el interlocutor con los Responsables designados por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social para la ejecución de las directrices e instrucciones que proceda. Tendrá una jornada obligatoria de 8 horas presenciales, de lunes a viernes, distribuida para dar cobertura a los turnos de mañana y tarde, estará localizable las 24 horas del día, y en los casos de catástrofes y grandes emergencias deberá acudir al lugar de la emergencia en el plazo más breve posible.

Entre otras tendrá las siguientes funciones:

- a) Garantizar la debida realización de los servicios indicados por la Central de Emergencia Social, así como de las normas y directrices fijadas por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.
- b) Elaborar los informes requeridos por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.
- c) Asistir a las reuniones, a las que sea convocado/a por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.
- d) Cumplimentar, en su caso, la documentación solicitada por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.



- e) Coordinar y fijar objetivos al personal de las Unidades Móviles y otras prestaciones de emergencia social.
- f) Informar al personal de la entidad sobre todas las sugerencias y observaciones formuladas por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.
- g) Notificar al Responsable de guardia de la Central de Emergencia Social, las incidencias en el funcionamiento de las Unidades Móviles y otras prestaciones de emergencia social.
- h) Notificar al Responsable de la Central de Emergencia Social, los cambios del personal adscrito al contrato.
- i) Elaborar, archivar y custodiar los expedientes individuales de los usuarios atendido con la información recabada del mismo. Los expedientes estarán en todo momento a disposición de la Central de Emergencia Social.
- j) Garantizar el buen estado, tanto de los vehículos, como del local, equipamiento y demás material necesario para la intervención y atención de los afectados por una situación de emergencia, individual, colectiva o gran emergencia.
- k) Evaluar todas las actuaciones realizadas, valorando tanto la eficiencia y competencia del personal como la adecuación y efectividad de las intervenciones.
- l) Participar en los mecanismos y dispositivos de coordinación que se establezcan entre el servicio contratado y la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, conforme a los Protocolos que ésta tenga establecidos, siguiendo en todo momento las directrices que establezca la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.
- m) Todas aquellas que, en línea con las descritas y similares a ellas, sean precisas para la buena marcha del Servicio.

3.2.- El Equipo de profesionales que, como mínimo, se incluye en cada Unidad Móvil estará formado por un Trabajador Social y un Auxiliar de Servicios Sociales. Todos los profesionales realizarán también la labor de conducción del vehículo, indistintamente. Para ello deberán estar en posesión del permiso o permisos de conducir que correspondan al tipo de vehículo que constituye la Unidad Móvil y a su destino, transporte de personas y actuaciones de emergencias.

La composición del equipo podrá ser modificada en los casos que desde el Servicio de Emergencia Social se requiera intervención de unos profesionales concretos con las personas atendidas en una emergencia.

- **14 Trabajadores/as Sociales:** que deberán estar en posesión del título de Diplomado/a o Graduado/a en Trabajo Social. Completados con una experiencia profesional de al menos un año en intervención social con personas sin hogar o colectivos excluidos, así como en intervención en emergencias sociales

Además de las tareas propias de su categoría, tendrá encomendadas las siguientes funciones:

- a) La responsabilidad operativa, tanto de la Unidad Móvil durante el servicio, como en los diversos lugares y situaciones donde desempeñe su labor, dando cumplimiento a los procedimientos operativos del servicio y a las instrucciones recibidas del Coordinador, dando las instrucciones precisas al Auxiliar de servicios sociales.





- b) La labor de conducción del tipo del vehículo que constituye la Unidad Móvil, para lo cual deberá disponer del permiso de conducir correspondiente.
- c) Durante la intervención en la emergencia, recibirá y dará cumplimiento a las peticiones e instrucciones de la Central del Servicio de Emergencia Social, en función de los procedimientos operativos del servicio que se establezcan, dando las instrucciones precisas al Auxiliar de Servicios Sociales.
- d) Realizará la valoración e intervención, tanto individual como grupal, de los usuarios en una situación de emergencia.
- e) Tendrá la responsabilidad de la asistencia a los usuarios durante la intervención en la emergencia, previa coordinación y visto bueno del Servicio de Emergencia Social.
- f) Elaboración y cumplimentación de cuantos informes sean solicitados por el Coordinador del servicio o sus superiores jerárquicos.
- g) Cumplimentación correcta de los informes asistenciales, por escrito y/o informáticamente, custodiándolos durante su horario de trabajo.
- h) La responsabilidad en el mantenimiento del estado de alerta en la Unidad Móvil y la correcta escucha de las comunicaciones.
- i) Asegurar el trato correcto de todos los profesionales del equipo a los usuarios atendidos y, en su caso, acompañantes. Tendrá la responsabilidad en la información a los familiares sobre la situación del usuario y su actuación.
- j) Realizar del modo más adecuado, la transferencia del usuario/s atendido, su documentación y pertenencias y de la información recogida durante la intervención, de modo verbal y, en su caso escrito, al centro y/o profesional al que se derive.
- k) Realizar el acompañamiento y apoyo a las personas afectadas en una emergencia en aquellos lugares donde se precise y bajo las indicaciones de la Central del Servicio de Emergencia Social y/o sus Responsables.
- l) Supervisar y apoyar en las funciones que realice el Auxiliar de Servicios Sociales, en particular con las personas con dificultades de movilidad y falta de autonomía personal en las actividades de la vida diaria.
- m) Cumplir con la política de calidad del servicio comunicando al responsable inmediato aquellas desviaciones o procedimientos inadecuados que afecten la buena marcha del servicio.
- n) Colaborar y participar en cualquier actividad de difusión y divulgación del funcionamiento del Servicio, así como los proyectos de investigación y docencia impulsados y aprobados por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

- **14 Auxiliares de Servicios Sociales:** deberán de estar en posesión de Formación Profesional de Grado Medio en el ámbito social, completados con una experiencia profesional de al menos un año en intervención social con personas sin hogar o colectivos excluidos, así como en intervención en emergencias sociales.

El Auxiliar de Servicios Sociales, además de las tareas propias de su categoría, tendrá encomendadas las siguientes funciones:





- a) Colaborar con el profesional responsable de la unidad móvil, en la atención a los afectados en una emergencia para identificar posibles riesgos para el usuario o el personal actuante, en el control de la seguridad e intimidad del usuario, así como en las actuaciones conjuntas con otros cuerpos intervinientes.
- b) La responsabilidad en el mantenimiento del estado de alerta de la Unidad Móvil, colaborando con el profesional responsable de la unidad móvil en la escucha permanente de las comunicaciones.
- c) La responsabilidad en la revisión mecánica del vehículo, previa al inicio del servicio, y de la comunicación de las deficiencias detectadas durante su turno de trabajo, así como del repostaje del vehículo.
- d) La responsabilidad en la revisión, mantenimiento y limpieza de la unidad móvil, así como de la reposición del material durante y al finalizar el turno de trabajo, dejando la unidad apta para su uso.
- e) Realizar el acompañamiento a las personas afectadas en una emergencia en aquellos lugares donde se precise y bajo las indicaciones del profesional responsable de la unidad móvil o la correspondiente jefatura, ofreciendo en todo caso un trato educado y correcto a los usuarios y a todos los intervinientes en la actuación.
- f) Apoyo a los usuarios con dificultades de movilidad para facilitar la autonomía personal en las actividades de la vida diaria.
- g) Traslado, distribución y organización del material de emergencias para los afectados.
- h) En su caso, montaje, recogida y mantenimiento de tienda y otros accesorios de emergencias.
- i) Cumplir con la política de calidad del servicio comunicando al responsable inmediato aquellas desviaciones o procedimientos inadecuados que afecten la buena marcha del servicio.
- j) Colaborar y participar en cualquier actividad de difusión y divulgación del funcionamiento del Servicio, así como los proyectos de investigación y docencia impulsados y aprobados por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.
- k) Asistencia a las sesiones de formación que, en su caso, se organicen.
- l) En general, todas aquellas funciones que, en línea con las descritas y similares a ellas, sean necesarias para la buena marcha del servicio, bajo la dependencia, dirección y control del responsable de la Unidad Móvil.

El servicio deberá garantizarse las 24 horas del día durante toda la vigencia del contrato, por lo que se establecerán los turnos precisos de manera que no afecten a esta circunstancia negativamente. A tal fin, la entidad adjudicataria, deberá contar con una plantilla de personal suficiente para la cobertura del servicio 24 horas del día, todos los días del año, de manera que pueda cubrirse la dotación de personal de la unidad como consecuencia de suplencias por enfermedad y vacaciones, libranzas, descansos, permisos y cualquier otra incidencia que origine la ausencia horaria de prestación del servicio de cualquier componente de dicha dotación.

3.3.- Otro personal al servicio del adjudicatario. La entidad adjudicataria tendrá a su disposición durante las 24 horas Auxiliares de Ayuda a Domicilio, para poner en funcionamiento el *Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia (SASU)*. Este personal actuará en los supuestos en que sean requeridos por parte del Servicio de Emergencia Social.



3.4.- Funciones comunes a todo el personal:

La entidad adjudicataria estará obligada a velar y hacer cumplir al personal a su cargo, las siguientes funciones y normas:

- a. Todo el personal deberá vestir de forma obligatoria la ropa de trabajo del servicio, salvo que, por motivos excepcionales, y previa autorización del Servicio de Emergencia Social, se pueda realizar la intervención sin uniforme.
- b. El personal se responsabilizará del correcto uso de todo el material que utiliza, incluida su ropa de trabajo, dando cuenta de manera inmediata en caso de extravío o deterioro no justificado.
- c. Cada trabajador deberá responsabilizarse de la seguridad del personal a su cargo.
- d. Cada trabajador debe cumplir las órdenes que reciba de sus superiores, tanto verbales como escritas, en asuntos relacionados con el servicio.
- e. Cada trabajador atenderá las emergencias sociales fuera de su turno de trabajo, cuando las necesidades el servicio así lo requieran, a requerimiento del coordinador del servicio.
- f. Todo el personal asistirá a las jornadas formativas que se organicen, y realizará, dentro de su jornada de trabajo, las prácticas necesarias para una mejor preparación profesional.
- g. Todo el personal mantendrá en todo momento un trato educado y correcto con los usuarios, sus familiares y demás intervinientes en la actuación.
- h. Todo el personal queda obligado a conocer y aplicar los protocolos de actuación del servicio fijado por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social para el desempeño de su puesto de trabajo, y actuará, desde la responsabilidad de sus funciones, realizando una labor como un equipo completo donde se garanticen los servicios y prestaciones de forma coordinada.
- i. Cumplir el procedimiento y demás normativa que sea aplicable al servicio.
- j. Queda terminantemente prohibido para todo el personal fumar dentro del vehículo, así como durante la intervención, ya se produzca en lugar público, calle o domicilio particular. Tampoco se podrá ingerir bebidas alcohólicas o estar bajo efectos de drogas de consumo durante la jornada de trabajo, y en todo caso mientras se portan los distintivos y uniformes reglamentarios del servicio.
- k. Permanecer en su puesto de trabajo durante su jornada, salvo autorización expresa del superior responsable.

Con independencia de que durante la intervención en la emergencia se reciban instrucciones desde el Servicio de Emergencia Social, en todo caso, el personal destinado a la prestación del servicio estará sometido al poder de dirección y organización del contratista adjudicatario, siendo éste el único responsable y obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, especialmente en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributario. Dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídica ni laboral con la Comunidad de Madrid, con independencia de las funciones de control e inspección que la Consejería de Familia, Juventud y Política Social pueda ejercer sobre el servicio.

En consecuencia, el personal dependerá única y exclusivamente de la entidad adjudicataria, quien deberá en todo momento cumplir las prescripciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.





4.- Medios organizativos:

La empresa o entidad adjudicataria deberá contar con una organización que permita la dirección y coordinación de los medios de que debe disponer para la prestación del servicio y la toma de decisiones y el apoyo al funcionamiento de la unidad móvil a fin de mantenerla operativa en todo momento (sustitución de vehículos por avería o periodos de reparación de los que habitualmente se destinan a la prestación del servicio, dotación o reposición de medios materiales o elementos complementarios, trabajos de administración, apoyo en la elaboración de informes, facilitación de datos y estadísticas, sustitución de personal y resolución de cualquier incidencia que se produzca en el funcionamiento de los dispositivos exigidos para la prestación del servicio). El adjudicatario será el responsable ante la Administración del funcionamiento de las unidades móviles y otras prestaciones de emergencia social.

La empresa o entidad adjudicataria debe tener localizable en todo momento al responsable de la dirección y coordinación de los medios de que debe disponer para la prestación del servicio. Este responsable debe tener la autoridad y capacidad necesarias para tomar decisiones en cada momento y sobre la marcha, sin necesidad de consulta con terceros, a fin de resolver cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio sobre aspectos o cuestiones imputables al adjudicatario.

El contratista aportará a los trabajadores los medios materiales y necesarios para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria dispondrá de personal suficiente para proceder de forma inmediata a las sustituciones que, por ausencia, vacaciones, enfermedad u otras causas resulten precisas con objeto de que no se reduzca en ningún momento el número de trabajadores disponibles para la prestación del servicio previsto en el presente pliego de prescripciones técnicas.

La entidad contratista adjudicataria deberá suplir las bajas laborales de las personas contratadas que se produzcan durante la vigencia del presente contrato, asegurando el cumplimiento de la actividad laboral diaria. Dichas bajas deberán comunicarse al responsable del contrato, que deberá dar su aprobación a los/las profesionales que sustituyan, al objeto de asegurar el cumplimiento de los requisitos de titulación y experiencia exigidos en este PPT. En las bajas de un tiempo inferior a seis meses, podrán ser personas contratadas, que con la titulación y formación solicitada no reúna el tiempo de experiencia exigido, siempre previa aprobación de la Dirección General de Servicios Sociales.

La formación académica se acreditará mediante la presentación de los títulos oficiales, diplomas o certificados de calificaciones emitidos por organismos oficiales. Las titulaciones extranjeras deberán acreditar la equivalencia a titulaciones españolas reconocidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Universidades.

El personal que aporten las empresas o entidades adjudicatarias, deberá contar con experiencia y ajustar su actuación profesional a las necesidades específicas del servicio de emergencias sociales.

SEPTIMA. 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 Consejería de Familia, Juventud, Política Social. En el supuesto de que, por las características y alcance de la huelga, dichos servicios deban ser establecidos por la Comunidad de Madrid, la empresa adjudicataria deberá acatar los que ésta establezca.

Durante la huelga, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Familia, Juventud, Política Social, a través del





responsable del Servicio de Emergencia Social, sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio, y de los servicios mínimos que establezca para cumplir con dicha prestación. A tal fin, el Supervisor de las unidades móviles y otras prestaciones de emergencia social informará al responsable del Servicio de Emergencia Social al principio y final de cada turno de la incidencia de la huelga. Si durante cualquiera de los turnos se produjese cualquier incidencia, ésta será comunicada de manera inmediata a dicho responsable.

Una vez finalizada la huelga, y en el plazo máximo de dos días hábiles desde su finalización, el adjudicatario deberá facilitar a la Consejería de Familia, Juventud, Política Social 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 el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

OCTAVA. SEGUIMIENTO Y COORDINACION DE LAS ACTUACIONES

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales), ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del servicio.

Coordinación Institucional.

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a coordinador/a del contrato, perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor/a único/a y directo/a con Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales), y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Subdirección de Atención Social Primaria, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen en y durante la ejecución del contrato y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

Cualquier comunicación que deba mantener el equipo profesional del servicio con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al servicio y la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

En esta línea, la entidad adjudicataria habrá de mantener informada a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales), de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales), y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.

Se desarrollará semestralmente una reunión de seguimiento y coordinación entre los responsables de la Dirección General de Servicios Sociales y los responsables de la entidad adjudicataria con el fin de realizar un seguimiento y desarrollo del servicio y habrá de sujetarse a las directrices y órdenes que para su optimización se establezcan desde la Consejería.



El personal técnico designado por Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales), podrá, en cualquier momento, y deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por dicha Dirección General.

Coordinación Técnica

Se realizará el seguimiento general del contrato para la valoración de las actuaciones realizadas, a través del coordinador del servicio, será el interlocutor con los técnicos adscritos a la Dirección General de Servicios Sociales los cuales supervisarán los siguientes aspectos:

- El adjudicatario viene obligado a informar a la Dirección General de Servicios Sociales, a través del coordinador citado en el punto anterior o del responsable de la Unidad móvil de servicio en ese momento, sobre cualquier incidencia significativa, que afecte a la prestación del Servicio, en el mismo día y momento en que se produzca, y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
- Se remitirá a la Dirección General de Servicios Sociales un Informe con periodicidad mensual, sobre el funcionamiento del servicio y las intervenciones realizadas por su prestación. Dicho informe deberá ser entregado en los quince primeros días del mes siguiente. Además, se celebrarán tantas reuniones (presenciales como por medio telemáticas) sean necesarias.
- A petición de la Dirección General de Servicios Sociales, se realizarán cuantos informes se le requieran con el fin de contar con la información suficiente de carácter cuantitativo y cualitativo.
- El adjudicatario remitirá al Dirección General de Servicios Sociales, una Memoria Anual en la que se haga una evaluación del funcionamiento del servicio, y que deberá ser entregada antes del 31 de enero de cada año de vigencia del contrato.
- Por parte de la entidad adjudicataria se elaborará una memoria a la finalización de la vigencia del contrato que refleje los datos cuantitativos y cualitativos de la ejecución del contrato. Dicha memoria deberá ser presentada en el plazo de 15 días a partir de la fecha de finalización de la vigencia del contrato.
- Además del referido informe final, la entidad adjudicataria presentará, cuando se le requiera, informes parciales y en momentos concretos de desarrollo del servicio donde se presentarán los datos de atención relativos a su ejecución técnica e institucional en el momento de elaborar el informe parcial solicitado.

NOVENA. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Las empresas o entidades adjudicatarias se comprometen a aportar para la correcta ejecución del contrato, los medios materiales y personales que se recogen en el contrato. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

1. Obligaciones con los Medios Personales

1.- Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad adjudicataria la selección del nuevo personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales), del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional, con carácter previo a la contratación.





2.- La empresa o entidad adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informada, en todo momento, a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales).

La empresa o entidad adjudicataria deberá adscribir el equipo profesional a la ejecución del presente contrato y mantener en todo momento esta plantilla, que se considerará como mínima necesaria para la realización del objeto del presente contrato, procediendo, en su caso, a realizar las sustituciones necesarias en los casos de permisos, licencias o bajas, cualquiera que sea la causa de éstas.

La cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de quince días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

3.- La empresa o entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación continua para sus empleados/as relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el periodo de duración del contrato. Este Plan deberá ser puesto a disposición de la Administración en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el siguiente al inicio de la ejecución del contrato.

El plan contará con los siguientes contenidos mínimos:

- a) Cursos de formación sobre atención a colectivos específicos. Actualización de conocimientos técnicos de los profesionales.
- b) Entrenamiento de habilidades para el desempeño del puesto de trabajo: habilidades para la atención directa y el trabajo en equipo.
- c) Habilidades para gestionar el cambio: liderazgo, herramientas para la gestión del cambio y autocuidado del profesional.
- d) Procesos de mejora continua: planificación, evaluación y calidad.

4.- La empresa o entidad adjudicataria deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los/las profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece.

5.- La empresa o entidad adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda entidad adjudicataria, y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

6.- La empresa o entidad adjudicataria velará especialmente para que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad definida en los pliegos como objeto del contrato.

7.- A la extinción del contrato, no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308 de la LCSP.





8.- La empresa o entidad adjudicataria deberá recabar del personal que destine al servicio, un compromiso específico de confidencialidad y sigilo, durante toda la vigencia del contrato. A la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad adjudicataria de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa o entidad adjudicataria, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos, el órgano de contratación se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

La empresa o entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales) relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el servicio, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación suficiente, a dicha Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones.

2. Obligaciones con los Medios Materiales

La empresa o entidad adjudicataria se obliga a colocar, a su cargo, en los vehículos y ropa de trabajo de la unidad móvil, los rótulos y signos de identidad corporativa y señales acústicas y luminosas que le sean indicados por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, siendo de su responsabilidad la obtención de los permisos y licencias necesarios para la utilización de éstas últimas y las consecuencias de su utilización indebida. En ningún caso podrá utilizar papel timbrado de la Comunidad de Madrid, ni actuar en nombre del Servicio de Emergencia Social, para el ejercicio de actuaciones que no se encuentren dentro del ámbito de aplicación del presente contrato.

El servicio deberá contar con un local que disponga de las dimensiones y distribución de espacio que permitan la estancia del personal, de las unidades móviles en los tiempos de espera entre intervenciones, descrita en el presente Pliego.

Una vez iniciada la ejecución del contrato, la entidad adjudicataria deberá poner a disposición de la Administración el plan específico de formación.

Todos los gastos relativos al mantenimiento del local en el que se ubique el recurso, limpieza del mismo, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, líneas telefónicas, arreglos, gastos de actividades y otros gastos necesarios para el mantenimiento y funcionamiento, correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato.

La entidad adjudicataria asumirá por su propia cuenta los gastos de compra y reposición de material de escritorio, de aplicaciones informáticas, material para actividades, material bibliográfico y otros materiales fungibles.

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





En el caso de que el adjudicatario decida cambiar la ubicación de la local sede del Servicio, deberá solicitar autorización a la Dirección General de Servicios Sociales con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. A dicha autorización deberá acompañar el documento gráfico sobre los nuevos 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 del adjudicatario todos los gastos derivados del traslado.

Correrán igualmente a cargo del adjudicatario todos los gastos de conservación, mantenimiento, reparación y, en su caso, sustitución de los vehículos.

DECIMA. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales) ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del servicio.

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a coordinador/a del contrato, perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor/a único/a y directo/a con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales), y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Dirección General de Servicios Sociales vigilando, en todo momento, el desarrollo de las intervenciones llevadas a cabo, resolviendo los problemas que se planteen en y durante la ejecución del servicio y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

Cualquier comunicación que deba mantener el equipo profesional del servicio con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al recurso y la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

En esta línea, la entidad adjudicataria habrá de mantener informada a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales) de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales), y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.

El personal técnico designado por Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales), podrá, en cualquier momento, inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera y deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por dicha Dirección General.

DECIMAPRIMERA. MEMORIAS Y SISTEMA DE EVALUACIÓN

La entidad gestora deberá presentar, junto con las facturas mensuales correspondientes, una Memoria sobre el funcionamiento del Servicio en la que se incluyan datos anonimizados sobre la intervención





realizada. En la elaboración de estas Memorias se deberán seguir las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales, en cuanto a la estructura y contenidos mínimos que deberán incluir, así como registrar los datos de los usuarios en los soportes que establezca dicha Dirección General.

Por la entidad gestora del Servicio se llevará a cabo una evaluación periódica de todas las actividades desarrolladas en el servicio, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones que se realicen. Esta evaluación deberá realizarse con carácter general en el primer mes de cada año de ejecución del contrato respecto del año natural anterior. No obstante, la evaluación de los años 2024, año de finalización del contrato inicial, y 2026, año de finalización de la posible prórroga que se pueda acordar, la evaluación se deberá presentar en el mes siguiente a la finalización del contrato de 2024 y de 2026, teniendo en cuenta la ejecución del contrato.

Con periodicidad mensual la entidad adjudicataria estará obligada a facilitar, mediante los procedimientos que oportunamente se determinen, toda la información relativa al movimiento asistencial realizada desde el Servicio.

La entidad adjudicataria estará obligada, de igual modo, a asistir a cuantas reuniones determine la Dirección General de Servicios Sociales, para garantizar el buen funcionamiento del Servicio.

La entidad/empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema informático que recoja información de las personas atendidas y de las actuaciones e intervenciones profesionales que forman parte del servicio y que aparecen descritas en este PPT.

Toda la información recogida por la entidad/empresa adjudicataria en la prestación del servicio es propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, salvo que sea relativa a su gestión interna y la de su personal.

La información relativa al servicio prestado deberá estar permanentemente actualizada y recogerá de manera detallada, entre otros, los datos relativos al perfil sociodemográfico de las personas atendidas, motivos de la intervención, intervenciones desarrolladas, frecuencia y duración de las mismas, impacto en las personas usuarias y análisis de la finalización de la actuación profesional; así como los datos identificativos de las personas atendidas. Los datos referidos a personas atendidas se entregarán con el máximo nivel de desagregación posible. Las variables concretas para recoger se acordarán con el organismo contratante en las dos primeras semanas de ejecución del contrato.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN:

La entidad adjudicataria realizará una evaluación con una metodología cuantitativa y cualitativa que consistirá en una recogida sistematizada de los datos de las variables validadas del sistema de información de la entidad/empresa adjudicataria y una evaluación final externa de resultados alcanzados.

La adjudicataria deberá entregar con la periodicidad que se estipule, los Informes de Evaluación, que consistirán en informes de seguimiento y el Informe Final, que incluirá un Resumen Ejecutivo, a la finalización del contrato.

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social será el propietario de toda la información del proyecto evaluativo.





La entidad/empresa licitadora deberá incluir en su oferta un proyecto evaluativo de acuerdo con esta cláusula de Evaluación. En caso contrario, se considerará oferta irregular y habrá de ser rechazada.

DECIMASEGUNDA. EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y EQUIPOS INFORMÁTICOS

Cada usuario que sea atendido en el dispositivo, deberá contar con un expediente individual que recoja, organice, registre y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención. El contenido del expediente tendrá carácter confidencial.

La entidad adjudicataria del contrato deberá preparar y organizar adecuadamente estos expedientes individuales que serán archivados en un lugar seguro y siguiendo las directrices establecidas al respecto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. En la custodia y archivo de los expedientes se respetarán las disposiciones establecidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. La entidad adjudicataria será directamente responsable del cumplimiento de las medidas de Comunidad de Madrid.

Todas las bases de datos y ficheros que consten en los equipos informáticos, expedientes individuales, estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato, serán propiedad de la Comunidad de Madrid, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de los contratos resultante de la adjudicación del presente concurso, 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

DECIMOTERCERA. IDENTIFICACIÓN Y PUBLICACIONES

La empresa o entidad adjudicataria deberá incorporar al proyecto el logotipo oficial de la Comunidad de Madrid y hacer constar en todas las publicaciones y material de información, difusión y divulgación del mismo el patrocinio de la Comunidad de Madrid.

Los contenidos de las publicaciones o actividades realizadas son exclusiva responsabilidad de la entidad adjudicataria. Esta declaración deberá constar en cualquier estudio, memoria, folleto informativo o documento que, en cualquier soporte, divulgue el contenido de los programas o proyectos adjudicados.

Igualmente, se hará constar que la Comunidad de Madrid no asume responsabilidad alguna sobre el contenido de las mismas.

Las empresas o entidades adjudicatarias deberán indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, que se trata de un Servicio de la Dirección General de Servicios Sociales de la citada Consejería.

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 y autorice y de forma anonimizada los datos personales.

Cualquier acto o medida de divulgación y comunicación deberá contar con la autorización previa de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social. La autorización deberá ser solicitada por escrito o por





**Comunidad
de Madrid**

medios telemáticos que dejen constancia de la misma, por el representante legal de la empresa adjudicataria o por el Coordinador del Servicio, con una antelación mínima de quince días naturales a la fecha de celebración del acto o de la publicación del artículo. A la solicitud de autorización deberá acompañar, en su caso, copia del programa previsto para el acto, y en todo caso, informe justificativo de la idoneidad o conveniencia de asistir al acto en representación del Servicio. La falta de contestación expresa en un plazo de siete días por parte de la Dirección General de Servicios Sociales supondrá la denegación de la autorización.

DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES

Fdo.: Fernando Ignacio Ayres Janeiro

