



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HABRÁN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE INCLUSION SOCIAL, PROMOCIÓN COMUNITARIA Y ASISTENCIA VECINAL A LOS ADJUDICATARIOS DE VIVIENDA DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL, Y DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN LOS POBLADOS CHABOLISTAS A DESMANTELAR POR LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL.

EXPTE: A/SER-030582/2022

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, organismo autónomo adscrito a la Consejería de Medioambiente, Vivienda y Agricultura, tiene atribuidas entre otras funciones la erradicación del chabolismo, el realojo y la inclusión social de las personas y familias afectadas en el marco de lo previsto en los convenios-programas que se suscriban con Ayuntamientos, Mancomunidades y otras Administraciones públicas.

En dichos Convenios se contempla la delimitación territorial, poblacional y temporal, así como los términos en los que ha de llevarse a cabo la inclusión social de las personas y familias afectadas.

Igualmente, le corresponde a la Agencia coordinar con los Ayuntamientos y entidades públicas afectadas las operaciones de derribo de las chabolas, las de adjudicación de viviendas y las del traslado de sus ocupantes de unas a otras, colaborando en el desarrollo de aquellas acciones educativas, sociales y laborales encaminadas a la integración social y vecinal de los adjudicatarios.

Asimismo, la Agencia adjudica las viviendas en los términos establecidos en la normativa y en los convenios-programa suscritos por ella para la erradicación del chabolismo, el realojo y la integración social de las personas y familias afectadas, estableciendo con cada adjudicatario el contrato de alquiler de la vivienda y las condiciones especiales que regirán el contrato de integración social, el cual recogerá los compromisos del adjudicatario de cara a su integración en la sociedad.

Corresponde a la Dirección de Área Social del organismo entre otras funciones, las referentes al trabajo social, la valoración de las solicitudes de vivienda y la comprobación e investigación de las circunstancias alegadas por los solicitantes, la propuesta de adjudicación de las viviendas en los términos establecidos en la normativa, la propuesta de las condiciones especiales que regirán el contrato de integración social, el cual recogerá los compromisos del adjudicatario de cara a su inclusión en la sociedad, el acompañamiento de la integración vecinal a los adjudicatarios de las viviendas, la programación, los estudios y las investigaciones precisas para impedir la exclusión social de aquellas personas y familias que viven en chabolas o infraviviendas promoviendo su integración educativa, laboral, vecinal y social y cualesquiera otras que resulten necesarias al ejercicio de las competencias de la Agencia en materia de realojamiento e integración social.





Comunidad
de Madrid

La Agencia tiene como principal objetivo proporcionar un hogar a las personas con menos recursos de la región, prestando un apoyo social para lograr una convivencia saludable y dotando de un mayor contenido social a la vivienda pública.

Para ello, lleva a cabo el realojo y la atención social a las familias chabolistas, además de atender socialmente a los adjudicatarios, así como al conjunto de la comunidad vecinal, para conseguir la plena inclusión social de todos los adjudicatarios de vivienda pública de su patrimonio.

Desde un punto de vista social, uno de los problemas más graves a los que se enfrenta la Comunidad de Madrid es el relativo a la exclusión. Sin duda, la manifestación más clara se observa en los núcleos chabolistas que aún persisten en determinados puntos de la región.

La Agencia de Vivienda Social, va a incrementar su volumen de trabajo, como consecuencia del realojo de los sectores de Cañada Real en los que ya se ha firmado convenio con el Ayuntamiento correspondiente, la continuidad del realojo del núcleo chabolista de "Río Guadarrama-Las Sabinas" en los términos municipales de Móstoles y Arroyomolinos, así como la previsión del realojo de otros núcleos de la Comunidad de Madrid; asimismo, la Agencia de Vivienda Social ha visto en estos último cuatro años incrementar su patrimonio por la construcción de nuevas viviendas, por la adquisición de viviendas en el mercado libre para el realojo de familias procedentes de poblados chabolistas y por el retorno a su patrimonio de las viviendas afectadas por Auto nº 20/2021, de 1 de febrero, del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 29 de Madrid, que resolvía sobre la ejecución de la Sentencia nº 118/2018, de 21 de mayo de 2018.

La actuación que se pretende abordar, teniendo en cuenta las peculiaridades y la complejidad que supone este ámbito, requiere de un mayor esfuerzo por parte de las administraciones implicadas, tanto en la preparación de las familias para el realojo en vivienda, como en el acompañamiento social intensivo posterior que garantice la adecuada integración de las familias en su nuevo entorno.

El plan de actuación proyectado tiene como finalidad eliminar las situaciones de chabolismo y realojar a las personas. En ambas operaciones está previsto que la Agencia de Vivienda Social juegue un papel primordial como entidad especializada en el trabajo y la atención a la población chabolista.

Dentro de estos objetivos y para lograr los fines perseguidos, el Área Social de la Agencia requiere destinar un equipo de profesionales especializados en la intervención socioeducativa que, en función de las necesidades detectadas, acompañen a las familias de manera individual y desarrollen procesos de intervención y promoción comunitaria.

Existen determinados ámbitos que la Agencia de Vivienda Social no puede cubrir con sus propios medios. A pesar de haberse priorizado las tareas con el personal propio existente, la insuficiencia de medios personales justifica la necesidad de contratar dichos servicios.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de este contrato la prestación de los servicios de asistencia vecinal a los adjudicatarios de vivienda de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid que requieran de



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1000035047326146849114



intervención social, que promueva la integración social y la promoción comunitaria en sus entornos; así como la prestación de un servicio de acompañamiento e intervención social en los poblados chabolistas en los que la Agencia de Vivienda Social tenga suscrito, o suscriba, durante la vigencia del contrato un convenio para el realojo de los mismos

Con este servicio, la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, de acuerdo a los criterios de oportunidad, necesidad social y atención prioritaria, pretende activar procesos de comunicación con las comunidades vecinales que contribuyan a que las respuestas institucionales estén en sintonía con las necesidades y propuestas del entorno comunitario. Igualmente, y de acuerdo a los criterios de oportunidad y necesidad social, el servicio de atención prioritaria se propone proporcionar una alternativa residencial a familias residentes en poblados chabolistas de la Comunidad de Madrid, realizando las operaciones de realojo en viviendas, favoreciendo de este modo su inclusión social.

3. CONTEXTO, CONTENIDO Y ÁMBITO DEL SERVICIO A CONTRATAR.

3.1. Contexto

En relación al servicio asistencia vecinal, la experiencia acumulada en los últimos años en la tarea que tiene encomendada la Agencia de Vivienda Social demuestra que, para que se consiga una convivencia saludable entre los adjudicatarios de sus viviendas, es necesario llevar a cabo un trabajo con la comunidad vecinal en su conjunto, donde estén implicados los profesionales técnicos del ámbito social y de la salud, que van a intervenir en este proceso de inclusión, así, se ha comprobado que es necesario disponer de un sistema de especial rigurosidad en el diagnóstico de la problemática surgida como consecuencia de la inclusión social de los usuarios y derivación a los recursos técnicos existentes en la sociedad con la finalidad de que se puedan llevar a cabo los programas de intervención y tratamiento necesarios.

Estos procesos comunitarios posibilitan impulsar acciones más complejas y de mayor impacto, y facilitan la conexión entre la dimensión individual y colectiva.

Dicho servicio es susceptible de llevarse a cabo en las comunidades/mancomunidades con una serie de características comunes a todas ellas:

- Familias residentes procedentes de núcleos chabolistas o infraviviendas.
- Familias en situación de especial necesidad, multiculturalidad (inmigrantes, población de etnia gitana, etc.)
- Deterioro, suciedad y actos de vandalismo en los elementos y espacios comunitarios, garajes y, en muchos casos, de las calles del entorno.
- Uso indebido de las zonas comunes y falta de respeto por las normas comunitarias
- Enganches ilegales al punto de suministros: electricidad, gas y agua.
- Deudas de comunidad y mancomunidad.



- Ocupaciones ilegales o irregulares.
- Dificultades para llegar a acuerdos entre los vecinos.
- Convivencia vecinal muy conflictiva y enquistada a lo largo del tiempo.

La intervención se podrá llevar a cabo en colaboración con los profesionales de los Servicios Sociales, Asociaciones de Vecinos, etc. La estrategia de "Trabajo en Red" posibilita que la intervención se realice con el conjunto de los actores sociales en pos de una mayor eficacia y una optimización de los medios y recursos a utilizar.

Esto nos lleva a plantear un método de trabajo de prevención, diagnóstico y control de la conflictividad, mediante la puesta en marcha de procesos de participación directa y activa de los vecinos de estas comunidades en la toma de conciencia, análisis y resolución de los problemas que les afectan.

En relación a la prestación de un servicio de acompañamiento e intervención social en los poblados chabolistas en los que la Agencia de Vivienda Social tenga suscrito, o suscriba, durante la vigencia del contrato un convenio para el realojo de los mismos es una labor fundamental para poder garantizar una vivienda a las familias más desfavorecidas de la Comunidad de Madrid residentes en estos poblados chabolistas que aún existen y que la Agencia de Vivienda Social, en colaboración con los Ayuntamientos implicados está desarrollando una labor de realojo de los mismos. Esta labor es fundamental y requiere de una actividad permanente y especializada.

Dentro de este contexto, el licitador deberá presentar un Proyecto Técnico de gestión del servicio innovador que desarrolle el siguiente contenido de trabajo.

3.2. Contenido

El contenido de trabajo de las actuaciones de intervención social en los poblados chabolistas en los que la Agencia de Vivienda Social tenga suscrito, o suscriba, durante la vigencia del contrato un convenio para el realojo de los mismos será:

- Revisión en el propio asentamiento, localizando sobre plano urbanístico las chabolas e infraviviendas del sector a realojar.
- Entrevistas familiares presenciales "in situ" con el objetivo de formalizar las solicitudes telemáticas de realojo y actualización de la documentación pertinente para verificar el cumplimiento de requisitos para poder optar a la adjudicación de una vivienda.
- Elaboración de informe social, psicosocial, socioeducativo que recoja los datos personales de la familia, composición familiar, antecedentes y situación social de la familia, situación de la vivienda, situación educativa de los menores (si los hubiera), situación sanitaria, así como todos aquellos aspectos familiares que orienten a la adjudicación de una futura vivienda.
- Programas de intervención y tratamiento con los usuarios.
- Orientación, información y acciones sociales que se deriven de la propia intervención social con las familias en relación al realojo.





- Curso de preparación a la nueva vivienda, que será realizado a través de una presentación power point por grupos familiares, previo a la firma del contrato de arrendamiento que recoja como mínimo las siguientes cuestiones:
 - La vivienda: Contrato de arrendamiento, suministros y derechos y obligaciones.
 - La Comunidad de Vecinos: representantes, normas de convivencia y pagos de las cuotas mensuales.
 - El barrio: Trámites básicos (empadronamiento, médicos, colegios...), recursos del nuevo entorno y profesionales de la Agencia de referencia cuando estén en la vivienda.
- Acompañamiento y apoyo a las familias adjudicatarias de vivienda procedentes de poblados chabolistas desde la adjudicación hasta la entrega de la vivienda, momento en el que será el equipo de zona correspondiente el que continúe con la labor de acompañamiento. Este acompañamiento y apoyo, se concreta, en especial, en la contratación de los suministros de la vivienda, y en todas aquellas gestiones precisas para que el proceso de entrega de vivienda sea el de menor tiempo posible.
- Actuaciones y actividades grupales con colectivos: menores, jóvenes, mujeres, etc.

Toda la documentación social obtenida del trabajo con las familias, previo al realojo, será remitida al Área Social, que abrirá el pertinente expediente social para el realojo de la población y registrará toda la información en la base de datos de la Agencia de Vivienda Social.

Asimismo, deberá realizar semestralmente un informe de los asentamientos existentes en la Comunidad de Madrid con indicación de las familias asentadas en cada uno y el número de construcciones existentes. Incluirá reportaje fotográfico y la información del núcleo chabolista que se considere relevante. Se trabajará sobre los núcleos conocidos y los que puedan emerger y se tenga conocimiento de ellos.

El contenido de trabajo del servicio de atención vecinal y apoyo a las comunidades de propietarios donde se ubiquen familias realojadas será:

1. Recepción, información, asesoramiento y gestión de quejas y sugerencias: Atención individualizada, telefónica y en despacho. Servicio contestador 24 horas para recibir telefónicamente incidencias de los vecinos y de las comunidades o mancomunidades.
2. Intervención familiar con las familias adjudicatarias de viviendas de la Agencia de Vivienda Social. Esta intervención familiar se centrará en el buen uso de la vivienda, cumplimiento de las condiciones contractuales y la adecuada convivencia en lo relacional.
3. Implementación de programas de intervención y tratamiento con los usuarios, de Convivencia Comunitarios en mancomunidades y/o comunidades con graves conflictos, con los siguientes objetivos:





- La implicación de los vecinos en el análisis de su problemática como en la elaboración de las soluciones a los mismos.
 - Uso adecuado de espacios comunes y respeto por las normas comunitarias.
 - Autoorganización de mancomunidades y comunidades, a través de mediación en portales para ordenar, en coordinación con la Subdirección General de Administración de la Agencia de Vivienda Social, las Juntas de Gobierno correspondientes.
4. Actividades de mediación para apoyar a los vecinos en la resolución de los conflictos en la convivencia vecinal.
 5. Actividades dirigidas a la promoción y dinamización comunitarias y de actitudes y habilidades facilitadoras de una convivencia vecinal saludable y segura.
 6. Actuaciones dirigidas a lograr una identificación y vinculación positiva de los vecinos con sus mancomunidades y comunidades.
 7. Formación y capacitación de mediadores vecinales.
 8. Intervención específica e intensiva con las familias realojadas en las comunidades procedentes de núcleos chabolistas

El adjudicatario destinará un 5% del importe de adjudicación del contrato a las siguientes actividades, complementando los tipos de intervención descritos en el apartado anterior, que se generen en el desarrollo y ejecución del contrato:

- Actividades informativas dirigidas al conjunto de la comunidad vecinal: asesoría jurídica, temas de interés vecinal, etc., incluida la población residente en poblados chabolistas en los que la Agencia de Vivienda Social tenga suscrito un convenio de realojo.
- Elaboración de publicaciones y material de difusión de la imagen y la actividad de la Agencia de Vivienda Social en el ámbito de trabajo de este contrato, con la previa autorización de la Agencia de Vivienda Social.
- Actividades formativas dirigidas al conjunto de la comunidad vecinal, incluida la población residente en poblados chabolistas en los que la Agencia de Vivienda Social tenga suscrito un convenio de realojo. Así como, previa conformidad de la Agencia de Vivienda Social.
- Actividades de formación e innovación social dirigidas a los técnicos intervinientes en este contrato o pertenecientes al Área Social y que intervengan en las labores de mediación e intervención social en las comunidades y mancomunidades titularidad de la Agencia de Vivienda Social.
- Actividades con distintos colectivos (menores, jóvenes, mujeres) que surjan de las demandas y necesidades de la intervención en las mancomunidades o en poblados





chabolistas en los que la Agencia de Vivienda Social tenga suscrito un convenio de realojo.

- Actividades en periodos no lectivos: planificación, coordinación y realización de actividades dirigidas a menores, jóvenes y familias durante el periodo que determine la Agencia de Vivienda Social.
- Realización de todas aquellas actividades y programas de información, sensibilización y mediación para prevenir situaciones de discriminación en el ámbito de la vivienda. Además de sensibilización, información y difusión, relacionadas con el objeto del contrato, que determine la Agencia de Vivienda Social.

3.3 Ámbito de actuación

El ámbito de actuación del servicio, considerando el criterio de oportunidad, necesidad social y atención prioritaria de la Agencia de Vivienda Social, se circunscribe al apoyo al servicio de asistencia familiar y vecinal a los adjudicatarios de vivienda pública de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid (ASIVECAM) que requieran de intervención social, así como a las familias realojadas por la Agencia procedentes de núcleos chabolistas, al apoyo en la intervención social para el realojo de las familias residentes en poblados chabolistas en los que la Agencia de Vivienda Social suscriba un convenio de realojo, así como al conocimiento de los núcleos chabolistas ubicados en la región. La delimitación territorial del ámbito de actuación se circunscribirá a los municipios de la Comunidad de Madrid donde la Agencia disponga de viviendas, mancomunidades y/o comunidades vecinales de vivienda y se presente la necesidad de intervención social (conflictividad vecinal, quejas vecinales, deudas comunitarias, etc.).

4. CONDICIONES DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO

4.1 Medios humanos

Para llevar a cabo el contenido del presente contrato el adjudicatario destinará Equipos de Trabajo que proporcionen el servicio de atención vecinal en las viviendas, comunidades y mancomunidades que se le asignen de conformidad con lo establecido en la cláusula 3.1, y al apoyo en la intervención social para el realojo de las familias residentes en poblados chabolistas en los que la Agencia de Vivienda Social suscriba un convenio de realojo.

La entidad adjudicataria deberá aportar, como mínimo, el personal preciso para atender a las obligaciones del presente contrato. Dicho personal dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria, por cuanto ésta tendrá 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 al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal 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/as, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.





El cómputo del servicio será en función de las mensualidades a desarrollar cada anualidad (desde mes de julio en el 2023, hasta el 30 de junio de 2025). La jornada diaria del personal del adjudicatario, deberá efectuarse en el horario que más convenga al objetivo de la intervención, atendiendo a las necesidades y demandas de los usuarios del servicio. El Servicio contará, al menos, con 30 técnicos debidamente uniformados, equipados e identificados, que serán distribuidos en Equipos de Trabajo, cuyas titulaciones serán:

- Un Técnico Grupo I titulado de grado superior preferentemente, titulado en Ciencias Sociales y Ciencias de la Salud (Psicología), en jornada completa y que tendrá dedicación exclusiva al servicio, que ejercerá funciones de coordinación del servicio.
- Cuatro Técnicos, al menos, en jornada completa que llevarán a cabo la labor de intervención social para el realojo de las familias residentes en poblados chabolistas. Dos, al menos, serán Grupo I Diplomado/Grado en carreras sociales y dos, con formación mínima de Grupo III, técnicos en inserción social o FP2 o similar. Al menos dos profesionales que realicen esta labor, deberán contar con permiso de conducción B o superior en vigor.
- Veintidós Técnicos, al menos, en jornada completa que llevarán a cabo la labor de integración social, promoción comunitaria y asistencia vecinal a los adjudicatarios de vivienda pública de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, de los cuales:
 - Once, al menos, serán Grupo I Diplomado/Grado en carreras sociales y
 - Los otros once, tendrán formación mínima de Grupo III, técnicos en inserción social o FP2 o similar.
- Mínimo de cuatro Técnicos más. Además de los técnicos a jornada completa, detallados anteriormente, que como mínimo debe tener este servicio, la entidad adjudicataria deberá contratar el personal necesario para atender el mismo, por lo que deberá garantizar la presencial de los profesionales durante todas las jornadas comprendidas, en horario según convenio, desde 1 de julio de 2023 hasta el 30 de junio de 2025. Sólo podrá prestarse en jornada parciales cuando éstas nunca fuesen inferiores a lo que corresponda a la mitad de la jornada laboral anual en cada año del contrato. Es decir, se contratarán, como mínimo, cuatro técnicos con jornada completa y un máximo de ocho técnicos a jornada parcial. Estos profesionales tendrán que ser un 50%, como mínimo, Grupo I Diplomado/Grado en carreras sociales y el resto de profesionales serán Grupo III, técnicos en inserción social o FP2 o similar, debiendo hacer parejas de trabajo con ambos perfiles profesionales.
- Además del personal técnico descrito, el servicio deberá contar con, al menos, dos auxiliares administrativos Grupo III a jornada completa. La entidad adjudicataria será responsable de la coordinación del equipo encargado de la ejecución del Programa, así como de la propia organización interna del mismo.

Todos los Técnicos deberán tener formación en: Mediación social, Interculturalidad y Promoción Comunitaria, Dinámicas grupales (psicodrama o similares).

La entidad adjudicataria será responsable de la coordinación del equipo encargado de la ejecución del Programa, así como de la propia organización interna del mismo.

El personal estará sometido a la dirección y organización del contratista adjudicatario (retribuciones, instrucciones, etc.), siendo éste el único responsable y obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de Contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria.





El personal de la empresa adjudicataria no tendrá relación laboral alguna con la Comunidad de Madrid, habida cuenta de que la tarea es excepcional y no se prestará bajo la dirección ni organización de la misma, ni en horario ni en el resto de condiciones de trabajo que puedan tener los empleados de la Comunidad de Madrid.

La Agencia de Vivienda Social prestará su máxima colaboración en la preparación de los trabajos y en la entrega de información. La Agencia de Vivienda Social designará un responsable, que será la persona que servirá de enlace con el adjudicatario en los aspectos relacionados con el objeto del contrato, canalizando la información solicitada.

Por parte del órgano gestor se adoptarán las medidas precisas en la ejecución del contrato de referencia, que impidan considerar la existencia de una relación de carácter estatutario o contractual, distinto al ordenamiento administrativo, que vincule a la Administración con el personal que realiza el trabajo o presta el servicio, para evitar que resulte vulnerada la normativa que regula el acceso al empleo público en la Comunidad de Madrid. El incumplimiento de esta cláusula determinará la resolución del contrato.

La titulación y formación exigidas al personal se acreditarán mediante la aportación de los correspondientes títulos oficiales (titulación académica y certificados oficiales de cursos de formación). La experiencia solicitada se acreditará mediante la aportación de certificados expedidos por entidades públicas y/o privadas, relativos a los servicios prestados, objeto de los mismos y tiempo de prestación, según las exigencias detalladas para el personal afecto a la ejecución de los trabajos.

La entidad adjudicataria queda obligada a destinar a la ejecución del contrato a los mismos profesionales que identificó en el Proyecto Técnico que presentó en la licitación del contrato. Cualquier variación a lo largo de la duración del contrato deberá notificarse a la Dirección del Área Social con al menos 4 días de antelación.

Se considera indispensable que la entidad adjudicataria disponga de recursos para cubrir las posibles ausencias que se pudieran producir por causa de enfermedad. 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 o trabajadora, de manera que, en todo caso, esa incidencia no afecte a la prestación del contrato. El equipo de profesionales aportados como suplentes deberá contar con la misma titulación, formación y/o experiencias exigidas a los que se sustituye, según las exigencias del presente Pliego para el personal afecto al contrato.

Será requisito necesario para formar parte de los Equipos de Trabajo, no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, incluyendo la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual, y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos.

A tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13.2 de la Ley orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, en relación con el artículo 9.3 del Real Decreto 1100/2015, de 11 de diciembre, por el que se regula el Registro Central de delincuentes Sexuales, deberá aportarse, junto con la copia de la titulación requerida y los currículums vitae del personal adscrito al contrato, certificación negativa del citado Registro.





Perfiles profesionales.

Coordinador:

- Titulado de grado superior o medio preferentemente en Trabajo Social y Educación Social, pero también otros titulados en Ciencias Sociales y Ciencias de la Salud (Psicología) con formación académica específica en intermediación o mediación para la resolución de conflictos en general, o en particular, en el ámbito residencial y/o vecinal. Será necesario acreditar, al menos, una formación de 100 horas en la materia.
- Experiencia profesional acreditada de, al menos, cuatro años en intermediación o mediación para la resolución de conflictos en general, o en particular, en el ámbito residencial y/o vecinal, que le permita actuar como interlocutor ante los distintos agentes. Será necesario su acreditación mediante contrato de trabajo o certificado de empresa detallando las funciones y período y Certificado de Vida Laboral y experiencia profesional acreditada de, al menos, dos años en la gestión de equipos, con capacidad de liderazgo, de análisis y de organización. Será necesario su acreditación mediante contrato de trabajo o certificado de empresa detallando las funciones y período y Certificado de Vida Laboral.
- Visión estratégica y global del servicio para lograr los objetivos, con habilidades para la resolución de conflictos y toma de decisiones y motivación por los programas sociales.
- Conocimientos informáticos suficientes para el manejo de las principales herramientas ofimáticas (procesador texto, hojas de cálculo, base de datos, aplicaciones específicas de control y seguimiento, etc.).
- Disponibilidad horaria para adaptarse a las necesidades del servicio, con dedicación plena y exclusiva para las actividades derivadas de este contrato.

Grupo I Diplomado/Grado en carreras sociales y de la salud (Psicología):

- Titulación universitaria en Trabajo Social, Educación Social o en Ciencias Sociales o Psicología.
- Formación académica específica en intermediación o mediación para la resolución de conflictos en general o, en particular, en el ámbito residencial y/o vecinal. Será necesario acreditar, al menos, una formación de 100 horas en la materia, o experiencia profesional acreditada de, al menos, un año en intermediación o mediación para la resolución de conflictos en general o en particular en el ámbito residencial y/o vecinal, que le permita actuar como interlocutor ante los distintos agentes. Será necesario su acreditación mediante contrato de trabajo o certificado de empresa detallando las funciones y período y Certificado de Vida Laboral.
- Experiencia profesional acreditada de, al menos, dos años o formación acreditada en la implementación de dinámicas grupales. Será necesario su acreditación mediante Títulos académicos oficiales, contrato de trabajo o certificado de empresa detallando las funciones y período y Certificado de Vida Laboral y experiencia profesional acreditada mediante contrato de trabajo o certificado de empresa detallando las funciones y período y Certificado de Vida Laboral.
- Capacidad de gestión de forma autónoma, proactiva, para trabajar en equipo y para colaborar con otros profesionales.
- Capacidad para las relaciones interpersonales y la interlocución con otros servicios, preferentemente de carácter social.





- Capacidad de negociación y de resolución de conflictos con motivación por los programas sociales.
- Conocimientos informáticos suficientes para el manejo de las principales herramientas ofimáticas (procesador texto, hojas de cálculo, base de datos, aplicaciones específicas de control y seguimiento, etc).
- Disponibilidad horaria para adaptarse a las necesidades del servicio y dedicación plena y exclusiva para las actividades derivadas de este contrato a aquellos que tengan una jornada completa.

Grupo III, técnicos en inserción social:

- Titulación de Formación Profesional de Grado Superior o certificado de profesionalidad nivel 3 en Integración Social, o equivalente.
- Experiencia profesional de, al menos, 3 meses en intermediación o mediación para la resolución de conflictos en general o, en particular, en el ámbito residencial y/o vecinal, que le permita actuar como interlocutor ante los distintos agentes. Será necesario su acreditación mediante contrato de trabajo o Certificado de empresa detallando las funciones y período y certificado de vida laboral.
- Capacidad para trabajar en equipo, colaborar con otros profesionales y las relaciones interpersonales
- Conocimientos informáticos suficientes para el manejo de las principales herramientas ofimáticas (procesador texto, hojas de cálculo, base de datos, aplicaciones específicas de control y seguimiento, etc.).
- Disponibilidad horaria para adaptarse a las necesidades del servicio.
- Dedicación plena y exclusiva para las actividades derivadas de este contrato a aquellos que tengan jornada completa.

Grupo III Auxiliares Administrativos:

- Bachillerato o Formación Profesional en rama administrativa o equivalente.
- Experiencia profesional de, al menos un año, en tareas administrativas y de gestión.
- Capacidad para trabajar en equipo y conocimientos avanzados de informática para el manejo de la aplicación informática específica de control, seguimiento, etc., de la intervención y manejo de las principales herramientas ofimáticas (procesador de texto, hoja de cálculo, base de datos, etc.).
- Motivación por los programas sociales.
- Dedicación plena y exclusiva para las actividades derivadas de este contrato.

Horario del contrato de servicios:

La prestación del contrato se llevará a cabo de lunes a viernes, en la franja horaria comprendida entre las 09:00 y las 21:00 horas. Si por razones del servicio, fuese preciso el desarrollo de actuaciones más allá de la franja horaria inicialmente prevista, las horas realizadas de esta forma se computarán por 1,5, para el caso de días laborables y sábados, y por 2, para el caso de los festivos, a los efectos del cálculo del contrato a realizar y con autorización previa del supervisor del contrato de la Dirección de Área Social.

4.2. Recursos materiales





El adjudicatario deberá disponer, al menos, de los siguientes medios materiales, tecnológicos y de comunicación necesarios para desarrollar su trabajo y poder establecer los canales de comunicación pertinentes: una aplicación informática con el fin de registrar el trabajo realizado por los equipos y la explotación de los datos, que deberá ser accesible desde un entorno web seguro. Además, cada equipo de trabajo deberá disponer, al menos, de un portátil. Cada persona del proyecto deberá contar con una Tablet y teléfono móvil smartphone con una cámara de calidad y conexión a internet.

El adjudicatario deberá poner a disposición de este servicio un local de, al menos, 100 m² con las condiciones adecuadas para poder atender a los destinatarios del servicio y que deberá contar con un acceso directo e independiente desde la vía pública y accesible para personas con cualquier tipo de discapacidad. La ubicación de este local se determinará de común acuerdo con la Agencia de Vivienda Social y preferiblemente estará en una de sus comunidades o mancomunidades objeto de actuación en Madrid Capital.

Se dispondrá de, al menos, dos vehículos todo terreno adscritos al programa para la intervención en los poblados chabolistas

4.3 Plazo de ejecución

El plazo de ejecución será de 2 años contados desde el día siguiente a la formalización del contrato, prorrogables de acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la LCSP, no pudiendo exceder la duración del mismo, incluidas las prórrogas, de un total de 4 años.

4.4. Seguimiento y supervisión

La dirección del contrato corresponderá a la Dirección de Área de Social de la Agencia de Vivienda Social, que será la encargada de coordinar, gestionar, planificar y evaluar las actuaciones de los Equipos de Trabajo, canalizándolos a través del Coordinador que designe el adjudicatario.

El adjudicatario realizará y entregará los siguientes informes, tanto en formato papel como digital:

- Programación trimestral, que será entregada en los tres primeros días del primer mes del trimestre.
- Evaluación mensual, que será presentada en los cinco primeros días del mes siguiente.
- Memoria anual, que se aportará en el plazo máximo de quince días desde el cumplimiento de la anualidad.
- Estudio resultado de la Investigación y Acción Participativa, en los procesos de intervención y promoción comunitaria.

Los documentos evaluativos incluirán información cuantitativa y cualitativa de las actividades y proyectos llevados a cabo. Además, la memoria anual aportará una evaluación sobre la satisfacción de los usuarios del servicio.



La Agencia de Vivienda Social podrá solicitar a la empresa adjudicataria informes específicos o puntuales sobre temas relacionados con la ejecución del Servicio.

4.5 Obligaciones del adjudicatario

Serán obligaciones del adjudicatario:

- Desarrollar, en el plazo de un mes desde el inicio del contrato, un proyecto técnico de gestión funcionamiento y desarrollo del servicio, previo estudio y análisis de la realidad y el contexto en el que se va a intervenir.
- Ejecutar los contenidos especificados en el contrato gestionando de manera diligente todos los medios y recursos, tanto materiales como personales, necesarios para su ejecución.
- Formular la planificación y programación de programas de intervención y tratamiento, objetivos y actividades.
- Recoger, informatizar, analizar y custodiar todos los datos referidos a los miembros de las familias, garantizando en todo momento la confidencialidad y el derecho a la intimidad de los mismos, permitiendo el acceso a dichos datos del personal designado por la Agencia de Vivienda Social.
- Establecer la coordinación precisa y necesaria con la persona designada por la Agencia de Vivienda Social para la coordinación del servicio, facilitando aquella información sobre las familias que sea necesaria para la adecuada resolución de problemas que pudieran plantearse y permitiendo el acceso a la aplicación informática en la que se recogen y explotan los datos.
- Elaborar los informes y memorias indicados en el apartado anterior, así como cuantos informes adicionales de carácter puntual sean necesarios. Dichos informes, estudios y memorias serán de titularidad exclusiva de la Agencia de Vivienda Social.
- Aportar la infraestructura operativa necesaria para el correcto desarrollo del proyecto, incluyendo una oficina de atención a los usuarios en una zona próxima a las viviendas atendidas y con la conformidad previa de la Agencia de Vivienda Social del mismo, corriendo a cargo del adjudicatario los gastos derivados de la misma.
- Otras que se deriven del contenido de los presentes Pliegos de prescripciones técnicas.

4.6 Protección de datos personales

La empresa adjudicataria del contrato deberá respetar en su integridad las obligaciones del 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) y la normativa nacional de desarrollo, en cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional vigésima quinta de la LCSP, debiendo respetar en su integridad la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

En Madrid, a la fecha de la firma

EL DIRECTOR DEL ÁREA SOCIAL

Fdo. Eusebio González Castilla

