

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO “SERVICIO DE ACTUACIÓN TEMPRANA PARA LA RECUPERACIÓN DEL PROYECTO VITAL DE MUJERES SIN HOGAR “NO SECOND NIGHT”

INTRODUCCIÓN

La Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid 2016-2021, aprobada por el Consejo de Gobierno mediante acuerdo adoptado el día 11 de octubre de 2016, preveía en su Objetivo 16: “El diseño e implantación de una estrategia integral para la inclusión social de las personas sin hogar que reduzca el número de personas que pernoctan en la vía pública, mejore el acceso de estas personas a los servicios, promueva su reintegración en la sociedad y prevenga la caída en el “sinhogarismo” de nuevas personas”

El Plan de Inclusión de Personas sin Hogar de la Comunidad de Madrid 2016-2021, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de noviembre de 2016, preveía una serie de medidas para la prevención del sinhogarismo, en la medida 20, incorporaba el “**Programa de primera noche**”. *El programa de actuación temprana proporcionará un tiempo de alojamiento individual, acompañamiento intensivo y acceso prioritario a recursos psicológicos y laborales para que no se añadan factores de aceleración hacia el sinhogarismo, evitar la socialización en circuitos de personas sin hogar y evitar procesos de cronificación.* Así mismo hace referencia a las mujeres sin hogar que sufren diferentes formas de violencia al ser más vulnerables ante el acoso sexual y las agresiones.

Las mujeres sin hogar, constituyen uno de los rostros más invisibles de la exclusión social, teniendo un origen multicausal que hay que atender desde una perspectiva transversal.

El actual escenario social, económico y sanitario está haciendo que ciertos grupos de personas que ya estaban desarrollando su actividad en el ámbito de las económicas precarias y de subsistencia e incluso, en lo que se conoce como economía sumergida, es decir, que se encontraban en situaciones de precariedad, vean estas agravadas por la falta de ingresos, lo que genera, en ocasiones, que no puedan hacer frente a los costes del alojamiento en el que se encontraban habitando (pensión/hostal, habitación compartida, piso alquilado, etc...). Todo esto ha sido especialmente virulento hacia las mujeres que ya estaban en riesgo de exclusión social, empeorando todavía más la situación.

En este nuevo escenario se precisa activar recursos específicos para grupos de población especialmente afectados y especialmente, **para las mujeres sin hogar o en riesgo de estarlo**. La atención a las personas sin hogar requiere de un programa de actuación temprana para la acción urgente con aquellas personas que pasan su primera noche en situación de calle.

En la actualidad solo existe este recurso público, objeto de este contrato, de esta naturaleza, por lo que se considera necesario que desde la Dirección General de Integración se proporcione un entorno convivencial y un servicio de apoyo digno a estas mujeres en momentos difíciles.

Al no existir en la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, recursos materiales y personales para llevar a cabo la actuación, sería necesario recurrir a contratos del Sector Público para ponerla en marcha.

En noviembre del 2020 la Comunidad de Madrid puso en marcha un dispositivo de alojamiento, atención social para dar cobertura a las necesidades básicas de mujeres sin hogar,



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889425513478339383757**

gestionado mediante un contrato de emergencia. Su objeto era proporcionar alojamiento y atención social durante la Campaña del frío y el Estado de Alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-COV-2-.

Hasta ese momento no existía en la Comunidad de Madrid, ni en la red pública ni en el ámbito privado, un centro o servicio que respondiera exactamente a tal finalidad, pero sí existían centros de tipo residencial, gestionados principalmente por entidades sin ánimo de lucro, que pudieron adaptarse a las condiciones fijadas por la Administración Regional y ofertar parte o la totalidad de plazas de sus centros para la gestión de este servicio.

Las mujeres atendidas en el servicio provienen de las derivaciones de la Central de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid, desde diciembre de 2020 que se inicia el dispositivo, las derivaciones han sido:

- Desde Samur Social: 12 personas derivadas
- Desde Servicios Sociales Generales Ayuntamiento de Madrid: 11 personas derivadas
- Desde Servicios Sociales de otros Municipios: 17 personas derivadas

La creación y mantenimiento de este servicio se justifica en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, cuyo artículo 2 establece como finalidad de los servicios sociales la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrando 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. Los servicios sociales deben asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida, teniendo las necesidades sociales cubiertas.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid atribuye a ésta las competencias en “promoción y ayuda a la tercera edad, emigrantes, minusválidos y demás grupos sociales necesitados de especial atención, incluida la creación de centros de protección, reinserción y rehabilitación” (Art. 26.1.23) y el (Art. 26.1.25) “promoción de la igualdad respecto a la mujer que garantice su participación libre y eficaz en el desarrollo político, social, económico y cultural”. En desarrollo de las competencias atribuidas a la Comunidad de Madrid en el Estatuto de Autonomía, el artículo 45.e) de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid dispone que corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales “el establecimiento de centros y servicios de titularidad autonómica para la dispensación de la Atención Social Especializada prevista en la Sección 1.a del Capítulo IV del Título I.”

La vulnerabilidad y extrema necesidad de las mujeres que acceden por primera vez a la red de alojamientos de personas sin hogar, dispositivos tales como albergues o centros de acogida de alta capacidad, más pensados para la atención a personas sin hogar con perfiles más crónicos y en los que resulta difícil disponer de los recursos técnicos y profesionales idóneos para garantizar el bienestar psíquico y físico de estas mujeres, se hace necesaria la creación de un servicio específico para acogida y asistencia a mujeres que acceden por primera vez a la red de personas sin hogar evitando el riesgo de verse obligadas a pernoctar en la calle.

Según los datos de la encuesta a las personas sin hogar del INE 2012, un factor importante asociado a las situaciones de vulnerabilidad y exclusión social de las personas sin hogar es su exposición a las agresiones o delitos. El 51% de las personas sin hogar han sido víctima de algún delito o agresión. Han sido agredidas casi un 41% de las personas, y le han robado dinero, pertenencias y/o documentación a algo más del 62% de ellas. De entre las mujeres, a un 71% le han insultado o amenazado, a un 40,5% le han timado y un 24,2% han sufrido algún tipo de agresión



sexual. Respecto a los hombres, un 64,2% han sido insultados, un 25,6% han sido timados, y un 1,5% han sufrido algún tipo de agresión sexual.

Por todo ello, se considera de gran interés y necesario en la Comunidad de Madrid instaurar, un servicio para mujeres sin hogar con una atención especializada, intensiva y preventiva de acompañamiento y apoyo social, psicológico y educativo, ya que se trata de un perfil de mujeres que aun manteniendo sus capacidades y habilidades personales necesitan de apoyos profesionales para evitar factores de riesgo y cronificación, con esta actuación se pretende evitar la instauración de procesos de desarraigo y exclusión social.

PRIMERA. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones que han de regir el contrato para el servicio público “Servicio de actuación temprana para la recuperación del proyecto vital de mujeres sin hogar “NO SECOND NIGHT”, así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias.

Con el presente contrato se pretende lograr un conjunto de plazas en residencias y estancias en pensiones u hostales que permita un rápido acceso, con una atención preventiva y especializada de apoyo y acompañamiento social, para cubrir las necesidades básicas y mejorar la inclusión social de las mujeres vulnerables en situación exclusión residencial, que acceden por primera vez a la red de acogida de emergencia social de Personas sin Hogar de la Comunidad de Madrid.

SEGUNDA. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

2.1. DEFINICIÓN

Se trata de un servicio público innovador con una perspectiva integral y especializada en sinhogarismo, que aborda las necesidades específicas de las mujeres en situación de sin hogar y atiende, acoge y acompaña a través de itinerarios individualizados e integrales.

Ofrece una respuesta especializada y de calidad con finalidad preventiva para evitar la cronicidad de las mujeres que acceden por primera vez a la red de sin hogarismo en la Comunidad de Madrid, basada en una intervención social, educativa y psicológica.

Ofrece un hogar temporal, como base segura, y los servicios de un equipo multidisciplinar de profesionales que acompañan para que la persona acceda a derechos e inicie y/o consolide procesos de recuperación e integraciones sociales efectivas y eficientes.

Las intervenciones a realizar en los itinerarios individualizados integrales se basarán en cuatro ángulos fundamentales; re-conectar derechos sociales, sanitarios y laborales, abordando la especificidad de las mujeres atendidas, desarrollando acciones preventivas de violencia y sexualidad. Acompañando la inclusión comunitaria, tras la fase residencial, para poder medir el impacto social generado a la finalización del proceso de apoyo.

Pretende garantizar una atención específica a este perfil de mujeres, es un servicio que se sitúa entre la respuesta a la emergencia social y la prevención del sinhogarismo.

2.2. OBJETIVOS

1. Facilitar un alojamiento temporal de respuesta de emergencia en una plaza de residencia o en una estancia en pensiones u hostales a las mujeres que han perdido recientemente el alojamiento, evitando que permanezcan en calle “ni una noche más”, previniendo procesos de una mayor vulnerabilidad social.



2. Garantizar la protección social, para proteger la instauración de procesos de exclusión mediante las prestaciones básicas de alojamiento, aseo, manutención y transporte. Y proporcionar un programa de acompañamiento social, educativo y psicológico, mediante un itinerario individualizado de atención.
3. Ofrecer un servicio individual y grupal de acompañamiento y apoyo social, especializado en prevención del sin hogarismo, que permita re-conectar derechos con un abordaje especializado en mujeres sin hogar. Que garantice la recuperación personal y social de las mujeres atendidas, facilitando la pasarela a la inclusión social o acceso a recursos residenciales de apoyo estable.
4. Dotar a las mujeres de suficientes herramientas para potenciar la autonomía personal mediante el acompañamiento a la inclusión social y comunitaria tras la salida del centro residencial, que permita medir la estabilidad en los procesos de recuperación personal y social de las mujeres atendidas.

2.3. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

El perfil de las usuarias serán mujeres solas, mayores de 18 años, que se encuentren en situación de calle recientemente o en riesgo de estarlo. Según la clasificación ETHOS de FEANSA, considerando como tal a quienes se encuentran sin vivienda (houseless) y vivienda insegura (insecure housing).

- Requisitos de las usuarias.
 - Carecer de recursos económicos suficientes para mantener una vivienda u otro alojamiento.
 - Carecer de otras alternativas de alojamiento.
 - Acceder de manera voluntaria al recurso.
 - Aceptar la intervención social de los profesionales que desarrollan este Servicio.
 - Personas con capacidad para realizar de forma autónomas las tareas básicas de la vida diaria.
 - Respetar las normas de convivencia de los alojamientos, así como el respeto al entorno social y vecinal.

2.4. PROCESO DE ACCESO Y DERIVACIÓN A LAS PLAZAS DE RESIDENCIA Y ESTANCIAS EN PENSIONES U HOSTALES

La demanda de atención a una mujer que se encuentra en la situación descrita en el punto anterior llegará al Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid, telefónicamente y/o por correo electrónico, mediante documento de derivación. Dicha demanda estará formulada bien:

- Por los Servicios Sociales Municipales o del SAMUR SOCIAL en el caso del Ayuntamiento de Madrid.
- Por la propia interesada o por otros particulares (vecinos, amigo, etc....)
- Por los Organismos Públicos (112, Policía, Bomberos, Protección Civil, etc....), por profesionales de distintos servicios públicos.
- Por entidades de Acción Social.



El Trabajador Social responsable de la primera intervención realizará una primera valoración acerca de la idoneidad de este recurso para la mujer atendida, se le trasladarán las características del recurso y hará una propuesta de derivación, remitiendo un breve informe social, al Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid.

Esta comunicación al Servicio de Emergencias Sociales, se realizará por correo electrónico.

El Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid será puerta única de entrada al servicio, atendiendo al perfil:

- a) Valorará si el servicio es acorde para el perfil de la mujer que se solicita la plaza. Esta valoración si es necesario se realizará in situ mediante el traslado de una unidad móvil.
- b) Dará Información a la entidad adjudicataria del servicio
- c) Organizará el traslado de las usuarias en coordinación con los Servicios sociales municipales y previa comunicación y confirmación de plaza desde la entidad adjudicataria del servicio.

La empresa adjudicataria:

- a) Confirmará a la Central de Emergencias Sociales la existencia de plaza o estancia.
- b) Indicará a los Servicios Sociales Municipales y al Servicio de Emergencias Sociales un profesional de referencia y contacto con el que se mantendrá la coordinación y seguimiento y se responsabilizará de la gestión del caso hasta la finalización de la intervención.
- c) Proporcionará a las usuarias la manutención diaria y la cobertura de otras necesidades básicas (transporte, farmacia, higiene, ropa.)
- d) Informará al Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid sobre las salidas del recurso con una antelación mínima de 24 horas.

En caso de superar el número de derivaciones al número de plazas disponibles se generará una **lista de espera** que será gestionada desde el Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid.

2.5. OCUPACIÓN DE PLAZAS/ESTANCIAS.

El Coste del Servicio se fijará en el importe en el que el contrato haya sido adjudicado por plaza o estancia ocupada y día.

Se distinguen dos situaciones:

a) Plaza ocupada

Se entiende por plaza ocupada la asignada tras la propuesta de derivación del Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid a una usuaria y ocupada por ella, desde el momento en que se produce el inicio de la atención de la misma en el recurso bien sea en plaza residencia o bien en estancia en pensión u hostel hasta su baja en la misma, con las particularidades que posteriormente se indican.

Se computarán como plaza ocupada las ausencias de la usuaria por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas.

Así mismo, se considerará como plaza ocupada:

- Los permisos o vacaciones de la usuaria por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.



- Los permisos excepcionales por causas diversas justificadas, comunicadas y valoradas por la Consejería, por períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días al año.

No será susceptible de abono la plaza vacante no ocupada por una usuaria. En el momento de producirse la baja definitiva de un usuario, se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja.

b) Ausencias de usuarias

En los supuestos de ausencias, cuando concurren las circunstancias que seguidamente se describen, el coste del servicio a abonar será el 75 % del precio de la plaza ocupada:

1. En caso de hospitalización de la usuaria o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a cinco días. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.
2. Ausencias por permisos o vacaciones de la usuaria con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días.
3. En los supuestos de adjudicación de plaza, por el periodo que transcurre entre la fecha de efectos de la Resolución de Adjudicación de plaza y el día anterior al de la incorporación de la interesada a la pensión u hostel o a la residencia. En el caso de que la usuaria no se llegue a incorporar por causas no imputables a la adjudicataria, se facturará por ausencia desde la fecha de efectos de la adjudicación hasta la fecha de efectos de la resolución de baja.
4. En los supuestos de aplicación de régimen disciplinario de los que se derive la suspensión de la prestación del servicio, por el tiempo que dure la medida disciplinaria.
5. En aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General, previa propuesta del equipo técnico del centro, la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de la usuaria en otro tipo de recurso, hasta el regreso de la usuaria al centro.
6. Cuando por la Dirección General se haya previsto mantener a su disposición alguna plaza para la atención de posibles casos de emergencia social, en tanto que la misma se encuentre vacante para este fin.
7. De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan de Apoyos Individualizados de la persona interesada, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de usuarias que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.

El número máximo de días por usuaria, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza o estancia será de 60 días al año. Superado este plazo, la usuaria podrá perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo informe motivado del centro, audiencia a la usuaria o representante y resolución del órgano competente de la Consejería.

TERCERA: CARACTERÍSTICAS Y OFERTA DE PLAZAS Y ESTANCIAS

3.1. CARACTERÍSTICAS

El Servicio se prestará en las plazas en residencia y estancias en pensiones u hostales que a tal fin aporten las Empresas o Entidades que resulten adjudicatarias de los contratos, y que se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a partir de la fecha de formalización de los contratos que se deriven del presente contrato, de las Plazas en Residencia y de las Estancias Temporales en Pensiones u Hostales.



El Centro Residencial y los Establecimientos de Pensiones u Hostales deberán estar ubicados dentro del territorio de la Comunidad de Madrid.

3.2. NÚMERO DE PLAZAS

3.2.1. PLAZAS EN RESIDENCIA:

- 30 PLAZAS.

3.2.2 ESTANCIAS TEMPORALES EN PENSIONES u HOSTALES:

- 730 ESTANCIAS ANUALES.

CUARTA: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LAS PLAZAS RESIDENCIALES Y EN LAS ESTANCIAS EN PENSIONES u HOSTALES

A continuación, se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán en las plazas en residencia y en las estancias temporales de alojamiento en pensiones u hostales objeto del presente contrato y que las empresas o entidades adjudicatarias de los contratos de servicios que deriven del mismo, deberán asegurar e implementar. Los servicios se prestarán las 24 horas al día durante los 365 días del año.

Durante la estancia tanto en las plazas en residencia como en las estancias de alojamiento en pensiones u hostales habrá un servicio de apoyo y acompañamiento social, psicológico y educativo, tanto individual como grupal, que será realizado por un equipo multidisciplinar.

4.1. PLAZAS EN RESIDENCIA:

En las Residencias se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o áreas de actuación.

Servicios Básicos.

En las plazas de las Residencias, se ofrecerá la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidados, por lo que para su adecuado desarrollo la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar:

- El alojamiento preferentemente en habitación individual o doble, asegurando la adecuada protección, limpieza, higiene y respeto a la intimidad.
- La ropa de cama y aseo y su lavado, repasado y cambio al menos una vez a la semana.
- El lavado, planchado y repasado de la ropa personal, con la periodicidad idónea en cada caso.
- El uso de espacios comunes y zonas de convivencia.
- La manutención diaria, asegurando cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena). Los menús serán variados y garantizarán el aporte calórico y dietético adecuado. Deberán prepararse otros menús de régimen para las usuarias que lo precisen.
- La limpieza e higiene de los espacios comunes, zonas de estar y aseos.
- El cuidado y apoyo personal que cada usuaria necesite para las actividades de la vida diaria y para la mejora de su funcionamiento y adaptación a la convivencia y la vida en la Residencia.

Asimismo, quedará obligada a asegurar:



- El vestido y calzado de aquellas residentes que no tengan familia o se encuentren de hecho abandonadas por ésta y que no cuenten con ningún recurso económico que les permita cubrir tal necesidad.
- Los trámites en caso de fallecimiento y enterramiento de aquellas usuarias sin familia o abandonados de hecho por la misma
- Las gestiones para el traslado a los Centros sanitarios pertinentes cuando alguna usuaria precise atención hospitalaria, tanto por razones de crisis psiquiátricas como por enfermedades de otra índole.
- Las gestiones de transporte para garantizar la asistencia a gestiones administrativas y de asistencia al trabajo.

La plaza de residencia tiene una duración media no superior a 6 meses, prorrogables tras la valoración de la Subdirección General de Integración, Voluntariado y Cooperación al Desarrollo y dependiendo de la situación personal de cada usuaria.

4.2. ESTANCIAS EN PENSIONES U HOSTALES.

Con las estancias en pensiones u hostales se pretende ofrecer un primer alojamiento y manutención a las mujeres que acceden a la red de emergencias de la Comunidad de Madrid mientras se valora la idoneidad de acceso a una de las Plazas en Residencia. Se calcula una media de 2 estancias diarias en pensiones u hostales que multiplicado por 365 días que tiene el año nos daría la cantidad de 730 estancias anuales.

Para su organización la entidad adjudicataria se encargará de buscar y llegar a un acuerdo o contrato con varias pensiones u hostales de huéspedes legalmente constituidas, que cumplan los requisitos necesarios y ofrezcan unas condiciones de habitabilidad y servicios dignos.

La estancia se caracteriza por una duración corta, no superior a 15 días, prorrogables tras la valoración de la Subdirección General de Integración, Voluntariado y Cooperación al Desarrollo y dependiendo de la situación personal de cada usuaria.

En las estancias en pensiones u hostales se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o área de actuación:

Servicios Básicos.

- Cama en habitación individual, disponiendo de un armario donde guardar ropa y objetos personales.
- Ropa de cama y su cambio semanal.
- Disponibilidad de aseo diario y ducha de agua caliente diaria, así como toallas de baño y su cambio semanal.
- Lavado, planchado y repasado de la ropa personal una vez por semana.
- Disponibilidad de calefacción, en especial en la habitación.
- Disponibilidad de utilizar espacios comunes de la pensión (sala de Televisión, sala de estar, comedor, etc.)

A cambio de estos servicios, la entidad gestora abonará a la pensión u hostel donde se ubiquen las plazas, el precio que se estipule por cada plaza ocupada. En ningún caso la pensión u hostel cobrará cantidad alguna a los usuarios por los servicios antes citados incluidos en el contrato que se establezca con la entidad o empresa adjudicataria del concierto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha entidad o empresa gestora deberá informar a la Consejería de



Familia, Juventud y Política Social, cada uno de los acuerdos o contratos que se proponga formalizar con cada una de las posibles pensiones u hostales.

Las entidades adjudicatarias se asegurarán y velarán que las pensiones u hostales en las que se ubiquen las plazas ofertadas se comprometan como mínimo a:

- Ofrecer un trato digno y respetuoso a los usuarios de las plazas contratadas.
- Ofrecer todos los servicios antes indicados en las adecuadas condiciones.
- Informar a los servicios encargados de la supervisión y seguimiento de los usuarios de las plazas concertadas, de cualquier problema personal, de convivencia o de utilización inadecuada de los servicios y dependencias de la pensión que ocurra con aquellos.
- permitir y facilitar las visitas y contactos que sean necesarios para la adecuada supervisión y seguimiento de los usuarios de las estancias de estas pensiones u hostales.
- Dar cuenta puntual del movimiento de ocupación de las estancias contratadas (estancias ocupadas, estancias vacías, altas, bajas, etc.) así como tener a disposición el libro de entradas y salidas a efectos de comprobar, si fuese necesario, la veracidad de los datos anteriores.

QUINTA: MEDIOS MATERIALES

La entidad adjudicataria del presente concierto deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio. Como mínimo deberán aportar o disponer de los siguientes medios materiales:

5.1. PLAZAS EN RESIDENCIA:

La Residencia en que se oferte las plazas será aportada por el adjudicatario, que está obligado a poner a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, al inicio de la ejecución del contrato, las treinta plazas que se le han adjudicado en el contrato. Estas plazas deberán encontrarse en la Residencia o Centro Residencial similar, que deberá reunir las siguientes condiciones:

- Las plazas ofertadas deberán estar en habitaciones individuales o dobles. Y se asegurara en la medida de lo posible que al menos se disponga de una habitación adaptada y accesible o practicable a personas con movilidad reducida.
- Asimismo, la Residencia deberá contar con la infraestructura, equipamiento y mobiliario necesario para asegurar su adecuado funcionamiento y el confort de los usuarios.
- El centro también deberá contar con un mínimo de 2 ordenadores portátiles, 1 impresora multifunción y 3 teléfonos móviles.
- También deberá contar como apoyo con un vehículo, como mínimo un coche tipo utilitario de 5 plazas, para uso de las plazas contratadas en cada Residencia y que sirva de apoyo, cuando sea necesario, al traslado de usuarios a servicios de salud mental, centros de atención social u otros recursos sociocomunitarios.

La entidad como titular del centro se hará cargo de todos los gastos necesarios para el mantenimiento y conservación del centro y sus instalaciones incluido renovación del mobiliario y equipamiento necesario para el buen funcionamiento del centro.

Asimismo, la entidad se hará cargo de la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo de las tareas y actividades y programas a desarrollar en cada Residencia.



En el supuesto de que, por razones justificadas planteadas por el adjudicatario, no sea posible continuar prestando la atención en el centro ofertado, el órgano de contratación podrá autorizar a lo largo del periodo del contrato la reubicación de la actividad en otro centro cuyo titular sea la entidad adjudicataria.

El nuevo centro, deberá tener características equivalentes al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología y, en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

5.2. ESTANCIAS EN PENSIONES U HOSTALES:

Se dispondrá de 730 estancias de alojamiento anuales en pensiones u hostales, pudiéndose proporcionar en habitación individual o compartida, según la valoración de la situación personal de la usuaria. La pensión u hostel contará con los servicios básicos que garanticen la prestación de alojamiento y manutención que se contrata según la legislación autonómica vigente para este tipo de establecimientos.

Todos los gastos relativos a la contratación y mantenimiento de estas estancias, así como su supervisión correrán a cargo de la entidad adjudicataria del concierto de estancias que se derive el presente contrato.

SEXTA: HORARIO

Las plazas de residencia y las estancias en pensiones u hostales objeto del presente contrato, dada su naturaleza de recursos de alojamiento y apoyo funcionarán todos los días del año. el horario del personal garantizará el funcionamiento efectivo y la atención y supervisión las usuarias las plazas de residencia y/o de las estancias en pensiones u hostales que sea necesaria y que se desarrollará sobre todo de lunes a viernes en horario flexible de mañana y tarde.

SIETE. MEDIOS PERSONALES

7.1. RESIDENCIA

Las entidades o empresas que resulten adjudicatarios de plazas, deberán contar para la ejecución del contrato, con personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, según el número de plazas contratadas. Los profesionales de cada categoría profesional deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención residencial de los usuarios y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

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

a) Un Trabajador Social/Coordinador/a del contrato

Tendrá formación universitaria (superior, media o de grado), con una experiencia profesional de al menos 1 año en servicios similares o equivalentes, es decir, en la atención a personas sin hogar en cualquier tipo de dispositivo y/o programa de atención y formación especializada en mujer. Coordinará los recursos sociales y realizará la supervisión de prestación del servicio.

Jornada a tiempo completo de lunes a viernes. El horario de este profesional se adecuará al Servicio global que presente la entidad y a los procesos individualizados de intervención.



b) Un/a Psicólogo/a,

Se asegurará la presencia de lunes a viernes de al menos un profesional con la titulación de Licenciado universitario en Psicología o en su caso Grado universitario en Psicología con postgrado (master en rehabilitación psicosocial, master en Intervención psicológica, master en Psicología general sanitaria; master en intervención psicosocial u otros master universitarios equivalentes o de características similares) y por tanto **la Residencia contará con un psicólogo a media jornada.**

Este profesional deberá contar con una experiencia profesional de al menos 1 año en la atención de colectivos vulnerables similares o equivalentes, es decir, en la atención a personas sin hogar en cualquier tipo de dispositivo y/o programa de atención y formación especializada en mujer.

c) Un Educador/a Social

Con Titulación universitaria, Titulación superior de FP complementada con una dilatada experiencia profesional y/o formación especializada (en todo caso, con al menos 3 años de experiencia profesional en servicios similares o equivalentes, es decir, en la atención a personas sin hogar en cualquier tipo de dispositivo y/o programa de atención y formación especializada en mujer.). O en su defecto, con conocimientos adquiridos en el desempeño de su profesión, complementados con formación específica en el puesto de trabajo que sea equivalente a la titulación referida.

El Educador Social estará a jornada completa de lunes a viernes. El horario de este profesional se adecuará al Servicio global que presente la entidad y a los procesos individualizados de intervención.

c) Un Trabajador/a Social

Deberá tener el título de Diplomado/a o Graduado/a en Trabajo Social. Con una experiencia profesional mínima de un año en servicios similares o equivalentes, es decir, en la atención a Personas sin Hogar en cualquier tipo de dispositivo y/o programa de atención y formación especializada en mujer.

El Trabajador/a Social estará a jornada completa de lunes a viernes. El horario de este profesional se adecuará al Servicio global que presente la entidad y a los procesos individualizados de intervención y derivación.

e) Un Técnico de Integración Social, que deberá tener el título de Formación profesional superior o de grado medio, o formación académica equivalente, complementada con conocimientos adquiridos por demostrada experiencia en su puesto de trabajo y complementado con formación específica necesaria para desarrollar la función el puesto de trabajo.

El TIS estarán a jornada completa jornada de trabajo de lunes a viernes.

f) Cinco Auxiliares de Servicios Sociales, que deberán tener el título de Formación Profesional de Grado Medio en el ámbito social. Con una experiencia profesional mínima de un año en servicios similares, es decir, en la atención a personas sin hogar en cualquier tipo de dispositivo y/o programa de atención.

La jornada laboral de las auxiliares será:

- 2 Auxiliares a jornada completa de lunes a viernes.



- 1 Auxiliar a jornada completa para los Fines de Semana y Festivos.
- 1 Auxiliar a jornada completa y otro a media jornada para cubrir las noches.

También se contará con el personal de cocina, limpieza y mantenimiento necesario para asegurar el buen funcionamiento de la Residencia, este personal de cocina, limpieza y mantenimiento podrá formar parte de la plantilla del Centro o en su caso estar subcontratado por la entidad gestora con otra empresa, o centro especial de empleo, especializada en estos ámbitos.

No obstante, de acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas, el Centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la dedicación de estas figuras profesionales y su correspondiente compensación.

La totalidad de la plantilla de personal de atención, supervisión y apoyo de las plazas en residencia y de las estancias en pensiones u hostales dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria de contratos de servicios derivados del presente contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Integración que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que preste el servicio en cada centro.

El servicio tiene que garantizar la suficiente flexibilidad y disposición horaria para atender posibles urgencias y necesidades que se puedan producir durante las 24 horas del día, de lunes a domingo, todos los días del año.

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 personal de la Consejería 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 Integración.

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 Universidades.

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

7.2. ESTANCIAS EN PENSIONES U HOSTALES

Con las estancias en pensiones u hostales se pretende dar un primer alojamiento y soporte cubriendo las necesidades de alojamiento, manutención e higiene de las mujeres alojadas, las



mujeres estarán a cargo del equipo técnico del servicio hasta que se valore su derivación a plaza residencia.

Las pensiones u hostales contratados para dar el servicio de la manutención de las usuarias contarán con el personal de cocina necesario, este personal de cocina podrá formar parte de la plantilla del Centro o en su caso estar subcontratado por la entidad gestora con otra empresa, o centro especial de empleo, especializada en estos ámbitos.

7.3. SEGURIDAD Y SALUD

El contratista adjudicatario de las Plazas en Residencia en el presente contrato está obligado durante el período de vigencia del mismo, al cumplimiento estricto de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales según establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, reformada por la Ley 54/2003, al RD 39/1997 sobre los servicios de Prevención, y toda la normativa de desarrollo, así como las modificaciones que se produzcan durante la duración del contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, en todos los aspectos relacionados con el trabajo a desarrollar. Dicha obligación se materializa a través de la adopción de las medidas necesarias en materia de prevención de riesgos, planificación de la actividad preventiva, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud y de un servicio de prevención.

Dotará a todo su personal de todos los medios necesarios de protección colectiva e individual necesarios para el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud, y Prevención de Riesgos Laborales, debiendo tomar medidas para estos elementos sean utilizados por todo el personal, siendo responsabilidad de ésta, aquellos accidentes laborales que pueda sufrir el personal.

OCHO. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social a través de la Dirección General de Integración sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. 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.

NUEVE. SEGUIMIENTO Y COORDINACION DE LAS ACTUACIONES

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

9.1. 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 Integración), y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Dirección General de Integración, 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 centro 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 Integración), 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 de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Integración), 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.

Se desarrollará semestralmente una reunión de seguimiento y coordinación entre los responsables de la Dirección General de Integración y las personas designadas al efecto por la entidad adjudicataria con el fin de realizar un seguimiento integral del contrato y adecuar el mismo a las necesidades que se vayan produciendo.

El personal técnico designado por Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Integración), 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.

9.2. COORDINACIÓN TÉCNICA

Se realizará el seguimiento general del contrato para la valoración de las derivaciones y actuaciones realizadas a través del coordinador del contrato de la empresa adjudicataria, que será el interlocutor con los técnicos adscritos a la Dirección General de Integración, los cuales supervisarán los siguientes aspectos:

- La gestión de la cobertura de plazas libres será realizada por el Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid en coordinación con la entidad adjudicataria.
- Seguimiento de todas las fases del servicio (valoración, acogida, residencial y seguimiento).
- De manera diaria la entidad adjudicataria comunicará al siguiente email, sdgivc@madrid.org, el estado de las plazas libres y ocupadas del servicio.
- Mensualmente se remitirá a la Dirección General de Integración un Informe de Intervención social y se celebraran tantas reuniones (tanto presenciales como por medio telemáticas) sean necesarias.
- A petición de la Dirección General de Integración, se realizará cuantos informes se le requieran con el fin de contar con la información suficiente de carácter cuantitativo y cualitativo.

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 en el mes de noviembre de 2024 y de 2026, teniendo en cuenta la ejecución del contrato hasta el mes de agosto de dichos años.

- 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.

DECIMO. 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.

10.1. 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 Integración), 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 Integración).

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.

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.

Antes de iniciarse el servicio y siempre y cuando se produzca una sustitución, baja o nueva contratación, la entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Integración) una relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el centro, con indicación expresa de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer a la Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan. Cualquier cambio o modificación deberá comunicarse, en todo caso, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que se produzca.

10.2. OBLIGACIONES CON LOS MEDIOS MATERIALES

Las empresas o entidades adjudicatarias se obligan a poner a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social en las fechas consignadas en la adjudicación, el número de estancias y plazas que se les hayan adjudicado. En dicho plazo, la entidad adjudicataria también deberá poner a disposición de la Administración el plan específico de formación.

Todos los gastos relativos al mantenimiento del centro 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.

Las empresas o entidades adjudicatarias asumirán por su propia cuenta los gastos de compra y reposición de material necesario para la ejecución de las necesidades objeto del contrato. Asimismo, correrán a su cargo 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, realizarán una desinsectación, desratización y desinfección del local, durante el periodo de ejecución del contrato, remitiendo con anterioridad a la finalización del mismo a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de los comprobantes correspondientes.

En el caso de que la entidad o empresa adjudicataria decida cambiar la ubicación del centro deberá recabar la autorización del órgano de contratación y comunicarlo a la Dirección General de Integración con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. En todo caso, el nuevo centro deberá reunir todas las condiciones mínimas anteriormente descritas y contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología de centro y plazas, subtipo y sector de atención.



Cualquier modificación de las condiciones del centro con posterioridad a la apertura del mismo, se deberá autorizar, con carácter previo, de la Dirección General de Integración. Correrán a cargo del adjudicatario todos los gastos derivados del traslado.

UNDECIMO. MEMORIA Y SISTEMA DE EVALUACIÓN

11.1. MEMORIA

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 población atendida. En la elaboración de estas Memorias se deberán seguir las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Integración 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 y actividades que se realicen. Esta evaluación deberá realizarse con carácter general en el primer trimestre 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 presentarse en el mes de noviembre de 2024 y de 2026, teniendo en cuenta la ejecución del contrato hasta el mes de agosto de dichos años.

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

La entidad adjudicataria estará obligada, de igual modo, a asistir a cuantas reuniones determine la Dirección General de Integración 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. La entidad/empresa adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente esta información, que estará guardada en lugar seguro, respetándose, en todo momento, el derecho a la intimidad de las usuarias y la confidencialidad de la información recogida, y respetando en todo momento la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales contenida en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

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 en cada uno de los servicios, vías de acceso, 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.



11.2. SISTEMAS DE EVALUACIÓN

La entidad adjudicataria realizará una evaluación anual 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.

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

DECIMOSEGUNDA. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

Todos los expedientes individuales, la documentación, serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Integración), estando, por ello, en todo momento, a su disposición. Cualquier utilización, con fines distintos de los habituales, deberá de contar con la autorización previa de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Integración).

DECIMOTERCERA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LAS USUARIAS

La Empresa adjudicataria y el personal encargado de realizar las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del presente contrato, y específicamente no podrá dar información sobre las usuarias atendidas ni sobre las actividades realizadas a ninguna persona o entidad sin el permiso explícito de los responsables de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

Todas las exigencias y especificaciones respecto al cumplimiento por parte del adjudicatario de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, así como el resto de la normativa de desarrollo que resulte de aplicación durante toda la vida de éste y de sus prórrogas, se incluyen en la cláusula correspondiente a Protección de Datos del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del presente contrato así como en el anexo al mismo de "Encargo de Tratamiento de Datos Personales".

DECIMOCUARTA. 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 Integración 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 medios telemáticos que dejen constancia de la misma, por el representante legal de la empresa adjudicataria o por el coordinador del contrato de la misma, 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 Integración supondrá la denegación de la autorización.

Madrid, a fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE INTEGRACIÓN

Fdo.: M^a Dolores Navarro Ruiz



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889425513478339383757