

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO “DISPOSITIVO DE ALOJAMIENTO DE EMERGENCIA, ATENCIÓN SOCIAL Y COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS PARA PERSONAS SIN HOGAR”

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”.

Asimismo, 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, recogía una serie de medidas para la prevención del sinhogarismo, la medida 33 se refiere a la “Reducción cualitativa del número de personas que pernoctan en calle con mayor cronicidad y en las peores condiciones”. Programa especial para que, en el periodo de vigencia de este Plan, 1.000 personas sin hogar en la región de Madrid superen el sinhogarismo de calle más duro.

No obstante, 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 economías 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...).

La persistencia de la crisis en nuestros días, requiere realizar un nuevo esfuerzo para contribuir con una mayor oferta de recursos autonómicos y municipales con el fin de hacer frente a la demanda habitacional. Con ello se facilitará el acceso a un alojamiento a personas sin hogar, evitando en la medida de lo posible que éstas permanezcan en situación de calle.

En este nuevo escenario se precisa activar recursos específicos para grupos de población especialmente afectados. 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.

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 diciembre de 2021, en virtud de lo establecido en el artículo 120 de 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, en relación con el artículo 16 del Real Decreto Ley 7/2020, de 12 de marzo, se dictó la Orden 3567/2021 de 3 de diciembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, por la que se declaró la tramitación de emergencia para la contratación de un servicio que incluía un dispositivo de alojamiento de emergencia, atención social y cobertura de necesidades básicas destinado a personas sin hogar ante la necesidad de plazas de emergencia en campaña de frío y vinculado a la pandemia de COVID- 19.



La persistencia y agravamiento de esta situación de crisis hace necesario que este tipo de dispositivos vaya más allá de las campañas especiales de frío y tengan una vocación de permanencia para poder dar servicio los 365 días del año.

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. Igualmente se continuaría dando cumplimiento al Plan de Inclusión de Personas Sin Hogar de la Comunidad de Madrid 2016-2021, donde se mencionaba en su objetivo B la necesidad de poner “los medios eficaces para que ninguna persona sin hogar pernocte en vías públicas o alojamientos inadecuados”

Por otro lado, desde la perspectiva de Salud Pública se observa la necesidad de tener un alojamiento que permita tener un lugar de permanencia y no tener que exponerse a deambular durante todo el día, ya que conlleva un aumento de las situaciones de riesgo.

Por todo ello, se considera de gran interés y necesario en la Comunidad de Madrid instaurar un servicio para personas sin hogar con una atención especializada, dando alojamiento y acompañamiento durante un periodo mínimo disponible, que les permita tomar conciencia y buscar nuevos recursos de apoyo.

PRIMERA. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones que han de regir el contrato para el servicio público “DISPOSITIVO DE ALOJAMIENTO DE EMERGENCIA, ATENCIÓN SOCIAL Y COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS PARA PERSONAS SIN HOGAR” 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.

El objeto del presente contrato de servicios es la gestión de este servicio que incluye las prestaciones básicas de alojamiento, aseo y manutención con servicio de desayuno, comida y cena que incorpora productos de comercio justo, así como prestaciones técnicas para las personas sin hogar que se encuentran en la Comunidad de Madrid.

SEGUNDA. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

2.1. _OBJETIVOS

1. Facilitar un alojamiento temporal de respuesta de emergencia en una plaza de pensión, centro de acogida o piso a las personas sin hogar, 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.
3. Ofrecer un servicio individual y grupal de acompañamiento y apoyo social, especializado en prevención del sinhogarismo, que permita re-conectar y que facilite la pasarela a la inclusión social o acceso a recursos residenciales de apoyo estable.

2.2. _PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

El perfil de los usuarios serán personas que se encuentren en situación de calle.



- Requisitos de las personas 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.
- Se podrán excluir de este dispositivo a personas con:
 - Conductas disruptivas manifiestas (independientemente del diagnóstico)
 - Enfermedad mental grave o crónica sin seguimiento médico/diagnóstico que pueda alterar la convivencia del centro.
 - Adicciones o consumos no controlados.
 - Personas que no sean autónomas en el momento de ingreso para las actividades básicas de la vida diaria, siendo éstas:
 - Asearse de manera independiente.
 - Poder desplazarse por sus medios entre las estancias del centro así, como capacidad para tomar el transporte público.
 - Alimentarse por sí mismo.
 - Autonomía en la toma de medicación pautada.
 - Poder vestirse o desvestirse por sí mismo

2.3._ PROCESO DE ACCESO Y DERIVACIÓN A LAS PLAZAS DE PENSIONES, CENTROS DE ACOGIDA O PISOS.

La demanda de atención a una persona 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 el propio interesado/a 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 persona 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 persona para la 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 los usuarios 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 los usuarios 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.

2.4. _COSTE DEL SERVICIO

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

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 persona 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 en pensión, en centro de acogida o piso, hasta su baja en la misma, con las particularidades que posteriormente se indican.

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

No será susceptible de abono la plaza vacante no ocupada por un usuario. 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 usuarios

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 del usuario o convalecencia, 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 del usuario 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 del interesado a la vivienda. En el caso de que el usuario no se llegue a incorporar por causas no imputables al adjudicatario, 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. Cuando por la Dirección General de Integración 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 sin límite de tiempo.
6. De forma excepcional y debidamente motivada, se podrá proponer a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social períodos mayores de ausencia como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de usuarios 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.

La facturación se hará por todo el año, por todos los días naturales del año (365 días) o, en caso de años bisiestos, por 366 días.

TERCERA: CARACTERÍSTICAS, OFERTA DE PLAZAS

3.1. _CARACTERÍSTICAS

El Servicio se prestará en las plazas 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.

Las plazas de alojamiento en pensiones, centros de acogida o pisos deberán estar ubicados dentro del territorio de la Comunidad de Madrid.

3.2. _NÚMERO DE PLAZAS: 40 PLAZAS.

CUARTA: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LAS PLAZAS EN PENSIONES, CENTROS DE ACOGIDA O PISOS.

A continuación, se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán en las plazas 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.



Servicios Básicos.

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, 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, debiendo prepararse otros menús de régimen para los usuarios que lo precisen.
Los menús deberán estar supervisados y firmados por personal cualificado.
- La limpieza e higiene de los espacios comunes, zonas de estar y aseos.
- El cuidado y apoyo personal que cada persona 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 el alojamiento.

Asimismo, quedará obligada a asegurar:

- El vestido y calzado de aquellas personas residentes que no cuenten con ningún recurso económico que les permita cubrir tal necesidad.
- Las gestiones para el traslado a los Centros sanitarios pertinentes cuando alguna persona usuaria precise atención médica u hospitalaria.
- Las gestiones de transporte para garantizar la asistencia a gestiones administrativas y de asistencia al trabajo.

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

A cambio de estos servicios, la entidad gestora abonará el precio que se estipule por cada plaza ocupada. En ningún caso se 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.

Las entidades adjudicatarias se asegurarán y velarán que los alojamientos dónde 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 cualquier problema personal, de convivencia o de utilización inadecuada de los servicios que se prestan en las pensiones, centros de acogida o pisos por parte de las personas usuarias.



- Permitir y facilitar las visitas y contactos que sean necesarios para la adecuada supervisión y seguimiento de los usuarios que estén ocupando las plazas de alojamiento.
- Dar cuenta puntual del movimiento de ocupación de las plazas contratadas (plazas ocupadas, plazas 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 contrato 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 PENSIONES, CENTROS DE ACOGIDA O PISOS.

Los lugares en que se oferte las plazas serán aportados 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 40 plazas que se le han adjudicado en el contrato. Estas plazas deberán encontrarse en las pensiones, centros de acogida o pisos y deberán reunir las siguientes condiciones:

- Las plazas ofertadas deberán estar en habitaciones individuales o dobles. Se asegurará en la medida de lo posible que al menos se disponga de tres habitaciones adaptadas y accesibles o practicables a personas con movilidad reducida y otras dos habitaciones para acoger a familias.
- Asimismo, el centro 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.

La entidad adjudicataria del contrato se hará cargo de todos los gastos necesarios para el mantenimiento y conservación de las plazas de alojamiento en las pensiones, centros de acogida o pisos.

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

En el supuesto de que, por razones justificadas planteadas por la entidad adjudicataria, 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 otras pensiones, centros de acogida o pisos ubicados dentro de la Comunidad de Madrid.

La nueva plaza de alojamiento deberá tener características equivalentes a la sustituida, 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.

SEXTA: HORARIO

Las plazas en pensiones, centros de acogida o pisos, objeto del presente contrato, dada su naturaleza de recursos de alojamiento y apoyo, estarán activas todos los días del año durante las 24 horas al día. El horario del personal garantizará el funcionamiento efectivo y la atención y supervisión los usuarios en las plazas de pensiones, centros de acogida o pisos 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. _ PERSONAL

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/a social/coordinador/a

Tendrá formación universitaria (superior, media o de grado), 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 masters universitarios equivalentes o de características similares)

Por tanto, el servicio contará con un psicólogo/a a media jornada de lunes a viernes.

c) Un educador/a social

Con titulación universitaria o titulación superior de FP complementada con al menos 3 años de experiencia profesional en servicios similares o equivalentes (es decir, en la atención a personas sin hogar) y formación especializada (en su defecto, este profesional deberá contar 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/a social servirá 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

Este profesional deberá estar en posesión del título de Diplomado/a o Graduado/a en Trabajo Social. Deberá contar 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 y formación especializada en mujer.

El trabajador/a social servirá 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 profesional, que deberá tratarse de un técnico en integración social, un técnico en animación socio-cultural o un mediador/a, con titulación de FP superior o de grado medio, o formación académica equivalente, complementada con conocimientos adquiridos por



demostrada experiencia en su puesto de trabajo (al menos 3 años) y complementado con formación específica necesaria para desarrollar la función del puesto de trabajo.

Este profesional trabajará a jornada completa de lunes a viernes.

f) Auxiliares de servicios sociales, que deberán de estar en posesión de un título de FP de Grado Medio en el ámbito social. Este personal deberá contar 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 los/las auxiliares será la siguiente:

- 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, en horario de noche, durante los 365 días del año.

También se contará con el personal de cocina, limpieza y mantenimiento necesario para asegurar el buen funcionamiento del servicio de alojamiento. 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 de Familia, Juventud y Política Social, 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 pensiones, centros de acogida o pisos, dependerán laboralmente de la entidad adjudicataria de contratos de servicios derivado 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 aplicables que se establezcan en cuanto al personal que preste el servicio en cada centro.

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 entidad contratante. A tal fin, los empleados o responsables de la Administración deben abstenerse de realizar actos que impliquen el ejercicio de facultades que, como parte de la relación jurídico laboral, le corresponden a la empresa contratista.

El servicio tiene que garantizar la suficiente flexibilidad y disposición horaria para atender posibles urgencias y necesidades que se puedan producirse 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 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 contratadas personas que, a pesar de contar con la titulación y formación solicitadas, no reúnan 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 los usuarios.

7.2. _SEGURIDAD Y SALUD

El contratista adjudicatario 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, a través de la 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 con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, 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, a través de la 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 técnicos 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 los responsables de 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 servicio, 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 realizarán cuantos informes se le requieran con el fin de contar con la información suficiente de carácter cuantitativo y cualitativo.
- En el primer trimestre de cada año se presentarán los resultados obtenidos durante el año anterior en la Memoria de actividad y evaluación de las fases y resultados, donde se describirán los servicios prestados, las características de los usuarios atendidos, así como cuantos datos considere de interés durante ese período de tiempo, de acuerdo con las



instrucciones al efecto que faciliten los técnicos responsables de la Dirección General de Integración.

- 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 los tres meses siguientes a partir de la fecha de finalización de la vigencia del contrato.
- Además del referido informe final, la entidad adjudicataria presentará, cuando se le requiera, informes parciales y en momentos concretos de desarrollo del servicio donde se presentarán los datos de atención relativos a su ejecución técnica e institucional en el momento de elaborar el informe parcial solicitado.

DÉCIMO _ 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.

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

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 plazas que se les haya 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 los comprobantes correspondientes.

En el caso de que la entidad o empresa adjudicataria decida cambiar el lugar de las plazas de alojamiento en las pensiones, centros de acogidas o pisos, 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, las nuevas plazas de alojamiento deberán 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 de las pensiones, centros de acogida o pisos con posterioridad a la apertura del mismo, se deberá autorizar, con carácter previo, por la Dirección General de Integración. Correrán a cargo del adjudicatario todos los gastos derivados del traslado.

UNDÉCIMO. _MEMORIA Y SISTEMA DE EVALUACIÓN

11.1. _MEMORIA

La entidad adjudicataria, con una periodicidad mensual, deberá llevar a cabo, junto con la presentación de las facturas mensuales, una Memoria sobre el funcionamiento del Servicio en la que se incluyan datos anonimizados sobre la población atendida. En la elaboración de estas memorias se deberá 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. En cualquier momento y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería, la empresa adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el proceso de atención de los usuarios, que se le soliciten.

Por otro lado, la entidad adjudicataria del servicio, en el primer trimestre de cada año deberá presentar una memoria sobre las actividades desarrolladas en el servicio durante el año anterior, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen. 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, se deberá presentar en los tres meses siguientes de la finalización del contrato, teniendo en cuenta la ejecución del contrato hasta el mes de octubre de dichos años. En la elaboración de estas memorias anuales deberán seguirse las directrices que se establezcan desde la Consejería en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir.

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

La adjudicataria deberá entregar con la periodicidad que se estipule, los informes de evaluación, que consistirán en informes de seguimiento y el informe final, que incluirá un resumen ejecutivo, a la finalización del contrato.

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

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

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. _IDENTIFICACIÓN Y PUBLICACIONES

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

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 y 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 Director Coordinador del Servicio, con una antelación mínima de quince días naturales a la fecha de celebración del acto o de la publicación del artículo. A la solicitud de autorización deberá acompañar, en su caso, copia del programa previsto para el acto, y en todo caso, informe justificativo de la idoneidad o conveniencia de asistir al acto en representación del Servicio. La falta de contestación expresa en un plazo de siete días por parte de la Dirección General de 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: 0927180617420241251300