



Dirección General de Atención  
al Mayor y a la Dependencia  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE COORDINACIÓN DE LA RED DE ATENCIÓN A MAYORES EN SOLEDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID” (CRAMAS)**

### **Contenido**

I.	INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES .....	2
II.	OBJETO DEL CONTRATO .....	3
III.	DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	3
1.	Definición.....	3
2.	Destinatarios.....	4
3.	Descripción de funcionamiento.....	5
4.	Ubicación y horario.....	5
IV.	MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO.....	5
1.	Medios materiales.....	5
2.	Medios personales .....	6
V.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA .....	9
1.	Obligaciones de carácter general .....	9
2.	Obligaciones en materia de expansión y coordinación de la Red Regional .....	9
3.	Obligaciones en materia de formación .....	10
4.	Obligaciones en materia de difusión y sensibilización .....	10
VI.	COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	11
1.	Coordinación y supervisión .....	11
2.	Evaluación del Servicio .....	12
3.	Comisión de Seguimiento.....	12
4.	Visibilidad del servicio .....	13



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981510920723477582903**

## I. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

Podemos entender la soledad como el sentimiento negativo generado por la discrepancia entre las relaciones sociales que una persona desea y las que tiene, pudiendo o no derivarse dicho sentimiento de causas objetivas como la ausencia de relaciones de intimidad o la falta de vinculación comunitaria.

Existen diversos factores asociados a la edad avanzada que explican la existencia de una mayor prevalencia del sentimiento de soledad entre las personas mayores. En este sentido, en la etapa de la vejez pueden surgir diversos eventos vitales estresantes que favorecen la aparición o el aumento de los sentimientos de soledad, tales como la llegada de la jubilación y la consecuente necesidad de adaptarse a un nuevo rol social y a un nuevo estilo de vida, la pérdida de la pareja o de personas coetáneas cercanas, el alejamiento de los hijos adultos que forman sus propios núcleos familiares, un mayor riesgo de padecer enfermedades graves y/o crónicas, la necesidad de asumir el papel de cuidador/a de la pareja o de personas cercanas en situación de dependencia o una mayor probabilidad de vivir en una residencia o en un hogar unipersonal.

Actualmente, más de 2 millones de personas por encima de 65 años viven solas en nuestro país. Concretamente, en la Comunidad de Madrid, casi una de cada cuatro personas mayores vive sola en su domicilio y las proyecciones demográficas anuncian que esta relación aumentará, llegando a alcanzar casi al 30% para el 2030 según el Instituto Nacional de Estadística.

Conscientes de esta realidad, desde el Consejo Regional de Mayores de la Comunidad de Madrid se creó en el año 2020 un grupo de trabajo específico para promover medidas que abordaran el problema de la Soledad no Deseada, instando a la Administración Regional a poner en marcha un Programa dirigido a paliar este tipo de situaciones entre las personas mayores de la Región.

Desde el convencimiento de que dicho objetivo sólo puede ser abordado desde una perspectiva plural y de trabajo en red, esta Dirección General se planteó un primer paso de identificación de organizaciones y entidades interesadas en formar parte de una red para combatir la soledad de las personas mayores. Con ese objetivo fundamental se elaboró y se difundió un cuestionario sobre Soledad no Deseada con el que además se pretendía conseguir una aproximación preliminar a:

- Una clasificación de las entidades y organizaciones dispuestas a colaborar en la red y sus diversas dimensiones y ámbitos de actuación.
- Un conocimiento de las actividades, programas y servicios que, desde estas organizaciones, inciden en el fenómeno de la soledad no deseada.
- Documentos y herramientas de trabajo que las entidades utilizan para el desarrollo de programas y actividades en este ámbito.
- El grado de importancia que desde estas organizaciones se concede a los diferentes procesos de atención para la coordinación entre profesionales.
- Propuestas para el trabajo colaborativo en red y coordinación institucional.

La cumplimentación de alrededor de 150 cuestionarios por más de 130 entidades/instituciones pertenecientes a distintos ámbitos (Administraciones, entidades sin ánimo de lucro y otro tipo de organizaciones), permitió acceder a una amplia base para la constitución y desarrollo de una Red de colaboración desde la que implementar las actuaciones encaminadas a luchar contra el problema de la soledad y el aislamiento social de las personas mayores de la Comunidad de Madrid.

Desde este modelo colaborativo se han desarrollado en los últimos meses algunas actividades que vienen dando forma a esta Red Regional y a las líneas generales que esta Dirección General quiere implementar en materia de políticas públicas para combatir la soledad y el aislamiento en las personas mayores de esta Región.

Un ejemplo de estas actividades fue la celebración el pasado 16 de noviembre de 2021 del [I Simposio sobre](#)



Soledad no Deseada en las Personas Mayores, dirigido a personal profesional y voluntario de organizaciones del tercer sector, de la administración y de empresas de servicios, con actividad relacionada con la soledad de las personas mayores. En este encuentro, expertos de reconocido prestigio repasaron los aspectos más relevantes del problema de la soledad no deseada en las personas mayores de la Comunidad de Madrid y se dieron a conocer, a través de sus principales responsables, experiencias exitosas de trabajo en Red, nacionales e internacionales, contra la soledad no deseada en personas mayores.

En esta misma línea, cabe destacar también la organización de unas Jornadas de trabajo en red sobre soledad no deseada de personas mayores en la Comunidad De Madrid en las que, mediante el desarrollo de 4 grupos de trabajo temáticos online (celebrados los días 18, 19, 22 y 23 de noviembre de 2021) y una jornada presencial de presentación de las conclusiones celebrada en el Auditorio del Centro de Alzheimer Fundación Reina Sofía de Madrid el día 2 de diciembre de 2021, se propició una reflexión participativa entre el personal profesional y voluntario de organizaciones del tercer sector, de la administración y de empresas de servicios, con actividad relacionada con la soledad no deseada de las personas mayores y con especial incidencia en la Comunidad de Madrid.

Tras estos primeros trabajos realizados en el marco de esta Red de colaboración y como consecuencia de las reflexiones y aportaciones en ellos generadas, esta Dirección General considera necesario dar un paso más en su compromiso con este objetivo y crear un nuevo SERVICIO DE COORDINACIÓN DE LA RED DE ATENCIÓN A MAYORES EN SOLEDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID (CRAMAS) que, de la mano del conjunto de actores implicados, promueva el apoyo y la atención a las personas mayores en situación de soledad y/o aislamiento social que así lo requieran, funcionando al mismo tiempo como una estructura estable de coordinación y asesoramiento de la Red Regional que contribuya a la visibilización de la imprescindible labor de las distintas entidades que la forman.

## II. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto regular las condiciones técnicas, obligaciones y actividades que deben ser asumidas e implementadas por la entidad que resulte adjudicataria de la gestión del **SERVICIO DE COORDINACIÓN DE LA RED DE ATENCIÓN A MAYORES EN SOLEDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID (CRAMAS)**, para el asesoramiento técnico a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia (en adelante Dirección General), en materia de SND y AS y la coordinación del conjunto de entidades que conformen la RED DE ATENCIÓN A MAYORES EN SOLEDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID (en adelante Red Regional).

## III. DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### 1. Definición

El SERVICIO DE COORDINACIÓN DE LA RED DE ATENCIÓN A MAYORES EN SOLEDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID (CRAMAS) se propone como dispositivo de servicio público que, mediante una intervención de carácter multidisciplinar y el desarrollo de actividades de difusión, formación, información y asesoramiento, acometa la promoción y crecimiento de una red compuesta por administraciones locales y otras entidades implicadas en la prevención, detección e intervención de casos de soledad no deseada (SND) y aislamiento social (AS) de personas mayores (PPMM) residentes en la Comunidad de Madrid, facilite su coordinación, gestione el conocimiento generado en el marco de dicha red para la promoción y mejora de sus resultados y el de sus miembros y fomente la sensibilización de la sociedad madrileña sobre este problema.

El servicio consistirá en la aportación y la gestión de los medios materiales y el equipo profesional que proporcione:



- Promoción del crecimiento del número de miembros de la Red Regional
- información y orientación a entidades en aspectos organizativos en materia de soledad no deseada y aislamiento social de personas mayores.
- Mantenimiento de una base de datos actualizada de recursos de atención y datos de contacto de actores implicados en la atención de casos de SND y AS en personas mayores de la Comunidad de Madrid.
- Diseño, revisión y difusión de la documentación técnica (protocolos, instrucciones, procedimientos, etc.) para la gestión de casos de SND y AS y coordinación de la Red Regional.
- Coordinación de los miembros de la Red Regional incluyendo la organización de jornadas y encuentros dirigidos a los profesionales de la misma.
- Diseño, difusión e impartición de acciones formativas en materia de SND y AS de PPMM dirigidas a profesionales de entidades públicas y privadas.
- Diseño, difusión e implementación de actuaciones de sensibilización en materia de SND y AS de PPMM dirigidas al conjunto de la sociedad madrileña.
- Diseño, edición y difusión de publicaciones de contenido técnico en materia de SND y AS de PPMM
- Mantenimiento de un espacio web y perfil en redes sociales para la difusión de las actividades vinculadas a las funciones del Servicio
- Gestión de la recogida de datos y elaboración de informes de situación de la Red Regional basado en indicadores comunes.
- Información y orientación a particulares en materia de soledad no deseada y aislamiento social de personas mayores.
- Recepción de demanda y derivación, de los casos de soledad no deseada de los que tenga conocimiento.

## 2. Destinatarios

Serán destinatarios del **EI SERVICIO DE COORDINACIÓN DE LA RED DE ATENCIÓN A MAYORES EN SOLEDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID (CRAMAS)**:

- Las entidades públicas y privadas que formen parte de la Red Regional contra la Soledad no Deseada de la Comunidad de Madrid.
- Profesionales de los servicios sociales o sanitarios de la Comunidad de Madrid que requieran asesoramiento o asistencia en materia de soledad no deseada o aislamiento social de personas mayores.
- Las personas o entidades que pretendan poner en conocimiento posibles situaciones de soledad no deseada o aislamiento social de personas mayores en la Comunidad de Madrid.
- Las personas mayores de 60 años residentes en la Comunidad de Madrid que se encuentren en situación de soledad no deseada o aislamiento social.



### 3. Descripción de funcionamiento

El servicio se organizará conforme al proyecto técnico aprobado por la Dirección General a partir de la propuesta presentada por el adjudicatario en la fase de licitación y en la que se especificarán, entre otros aspectos, la organización operativa y funcional del servicio, la configuración del equipo y las actuaciones detalladas por profesional para el desarrollo de todas las actividades y acciones objeto del contrato.

Los licitadores deberán incorporar, en copia digitalizada, una propuesta de diseño y ejecución del servicio, que incluya una descripción detallada de los siguientes aspectos:

- Planificación para la expansión y coordinación de la Red Regional, con referencia explícita al número de encuentros anuales (de al menos 100 personas) entre profesionales de la Red Regional.
- Planificación de aspectos metodológicos como el uso de protocolos, sistematización de los trabajos y software de gestión. En este apartado se incluirá, al menos, una propuesta de protocolo de primera intervención y de derivación de casos.
- Planificación de la formación tanto para profesionales del servicio como de la formación a terceros, con referencia explícita al número de horas recibidas e impartidas previstas en ambos casos.
- Planificación para los trabajos de difusión y sensibilización
- Planificación para la evaluación del servicio, incluyendo una previsión del sistema de indicadores de seguimiento y mejora continua que se pretende utilizar.

El proyecto presentado deberá tener en su totalidad, una extensión máxima de 30 folios, cuerpo de letra Arial 12 e interlineado sencillo, no valorándose extensiones superiores a la señalada.

En el plazo máximo de quince días desde el inicio del contrato, el adjudicatario se obliga a realizar un proyecto técnico definitivo, basado en las prescripciones de este pliego y en la propuesta presentada en la fase de licitación, y en el que se incorporen las indicaciones de la Dirección General. El proyecto incluirá, al menos, los mismos aspectos incorporados en el proyecto presentado en la fase de licitación. Esta programación se revisará con la periodicidad que se estime oportuna, conforme a los criterios que establezca la Dirección General.

### 4. Ubicación y horario

El servicio estará ubicado en local accesible que aportará la entidad adjudicataria para dedicación exclusiva a los servicios objeto de este contrato, situado en el municipio de Madrid, de tamaño y ubicación adecuados para ser destinado a la gestión y organización de las funciones encomendadas al servicio, y en el que deberá constar visible el logotipo de la Comunidad de Madrid.

El servicio objeto del contrato se prestará de lunes a viernes (excepto festivos), en horario de 10:00 a 18:00 horas, funcionando durante todo el año, incluido el verano, y organizándose las vacaciones del personal adscrito de manera que quede garantizada, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

## IV. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO

Los medios materiales y personales descritos en este apartado se dedicarán en exclusiva a los servicios contratados, no pudiendo emplearse para otros usos diferentes de los previstos en el presente pliego.

### 1. Medios materiales

La entidad adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de un local accesible, dedicado exclusivamente a la prestación de los servicios objeto de este contrato, de cualidades apropiadas para el ejercicio de las funciones encomendadas y que cuente con las siguientes características:



- Situación en el municipio de Madrid, dentro de los límites de la M-30
- Superficie útil mínima de 75 m<sup>2</sup>
- Contar con una sala para la formación de al menos 20 personas (mínimo de 30 m<sup>2</sup>)
- Contar al menos con dos salas independientes para el ejercicio profesional del personal asignado

Asimismo, la entidad adjudicataria garantizará la disponibilidad de, al menos, los siguientes medios materiales para la prestación de los servicios:

- 1 línea de teléfono fijo,
- 4 líneas de teléfono móvil,
- 4 dispositivos móviles (Smartphone)
- 4 equipos informáticos con servicio de correo electrónico y videollamada, y paquete ofimático Office 2016 o superior.
- Conexión de fibra óptica a internet
- El mobiliario necesario para una dotación adecuada de la sala de formación y de los dos despachos para uso profesional. Esta dotación contará mínimamente con 20 sillas con ala de escritura o alternativa equivalente, 4 sillas de oficina, y mesas de trabajo lo suficientemente espaciales como para permitir el ejercicio simultáneo de, al menos, 4 profesionales asignados al servicio.

Las líneas telefónicas serán de tarificación ordinaria y en ningún caso contemplarán la remuneración a la entidad llamada. Una vez finalizada la relación contractual para la prestación de estos servicios, el adjudicatario se compromete a la cesión de los números de teléfono a la nueva entidad que pueda resultar adjudicataria del siguiente contrato de prestación del servicio, así como a la entrega a la Dirección General todo el material generado durante el desarrollo de los trabajos, incluyendo la copia en soporte digital de los datos recabados, y procediendo a su posterior eliminación.

La entidad adjudicataria será responsable de la correspondiente licencia de actividad, mantendrá el centro, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento y deberá suscribir los contratos de seguridad multiriesgo y mantenimiento que exija la legislación vigente en cada momento, asumiendo el riesgo de cualquier emergencia (mediante la elaboración de un plan de contingencia) y el derivado de los desperfectos que cause su personal.

De igual forma correrá con los gastos correspondientes a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua, teléfono, internet, seguridad, limpieza, impuestos, tasas y cualquier otro gasto necesario para el mantenimiento del local y el servicio, así como los gastos de compra y reposición de material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material didáctico y para actividades, material bibliográfico y otros materiales fungibles.

## **2. Medios personales**

La entidad adjudicataria queda obligada a destinar a la ejecución del contrato a aquellos trabajadores que presente en su proyecto técnico en el procedimiento de licitación. Cualquier variación en el personal a lo largo de la duración del contrato deberá notificarse al responsable del contrato, al menos con 15 días de antelación.

La totalidad de la plantilla de personal del Servicio dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria del presente contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Comunidad de Madrid, 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 viniera prestando el servicio. La entidad adjudicataria será el responsable de impartir la formación al personal que vaya a prestar el servicio.

La entidad adjudicataria será la encargada de organizar el trabajo, determinar las vacaciones y el correspondiente calendario laboral, respetando los periodos de descanso necesarios determinados por la



normativa laboral y garantizando la cobertura de todos los puestos de trabajo en el caso de producirse bajas laborales de cualquier índole y duración. En el supuesto de sustitución o baja del personal se procurará una cobertura de ese puesto a la menor brevedad posible y en todo caso dentro de los dos días siguientes a la baja del trabajador, de manera que, en todo caso, esa incidencia no afecte a la ejecución de los trabajos.

Los profesionales aportados como sustitutos o suplentes deberán contar con experiencia, titulación y formación igual o superior a las exigidas en el presente PPT para los profesionales sustituidos. El adjudicatario enviará a la Dirección General, la relación nominal del personal destinado a la realización del servicio debiendo hacer constar y acreditar la titulación y/o formación y experiencia de cada uno de ellos.

La entidad adjudicataria será responsable de la coordinación y organización interna del equipo encargado de la ejecución del servicio, así como de garantizar la dedicación mínima prevista en estos pliegos para los profesionales asignados.

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

- 1 Director/a técnico de proyecto, con un desempeño anual equivalente a un 10% de la jornada completa ( $1.750 \times 10\% = 175$  horas anuales), perteneciendo al grupo profesional 0, según el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Acción e Intervención Social:

Funciones:

- Firma y responsabilidad técnica del proyecto presentado inicialmente y de las sucesivas adaptaciones que del mismo que se realicen de común acuerdo con la dirección del contrato (Dirección General).
- Supervisión técnica de la Planificación, implementación y evaluación de la actividad del servicio.
- Supervisión técnica de la gestión y coordinación de los/as profesionales adscritos al servicio

Perfil Profesional:

- Licenciado/Diplomado o Grado en titulación universitaria de grado en sociología, antropología, psicología, trabajo social o educación social.
  - Titulación de postgrado en materias relacionadas con la intervención social y/o gestión de proyectos.
  - Experiencia en planificación y gestión de actividades formativas.
  - Experiencia en la planificación de actividades de sensibilización.
  - Experiencia en planificación, gestión, coordinación y supervisión de equipos de trabajo en ámbitos de intervención relacionados con las funciones del servicio objeto de este contrato.
  - Experiencia en coordinación y cooperación con entidades locales e instituciones en materia de políticas sociales dirigidas a personas mayores.
  - Experiencia en evaluación de servicios sociales.
  - Habilidades de comunicación y trabajo en equipo.
- 1 Coordinador/a del servicio, a jornada completa (1.750 horas anuales) y dedicación exclusiva, perteneciendo al grupo profesional 0, según el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Acción e Intervención Social. Ejercerá de interlocutor único con la Administración, con capacidad de decisión para cuestiones operativas. Será la persona que controlará el buen funcionamiento del servicio, asignando tareas y encargándose hacer cumplir las directrices marcadas por la dirección del contrato. Organizará el equipo de trabajo, resolviendo las dudas que puedan generar los empleados y realizará las monitorizaciones para el control de la calidad de servicio.



#### Funciones:

- Interlocución con la dirección del contrato (Dirección General)
- Interlocución con entidades y profesionales miembros de la Red Regional
- Planificación, implementación y evaluación de la actividad del servicio
- Gestión, coordinación y supervisión de los/as profesionales adscritos al servicio

#### Perfil Profesional:

- Licenciado/Diplomado o Grado en titulación universitaria de grado en sociología, antropología, psicología, trabajo social o educación social.
  - Experiencia en intervención social con personas mayores.
  - Experiencia en docencia y en planificación y gestión de actividades formativas.
  - Experiencia en la planificación y realización de talleres grupales, grupos de ayuda mutua y actividades de sensibilización.
  - Experiencia en planificación, gestión, coordinación y supervisión de equipos de trabajo en ámbitos de intervención relacionados con las funciones del servicio objeto de este contrato.
  - Experiencia en coordinación y cooperación con entidades locales e instituciones en materia de políticas sociales dirigidas a personas mayores.
  - Experiencia en evaluación de servicios sociales.
  - Experiencia en el manejo y análisis de bases de datos.
  - Experiencia en gestión de redes sociales y/o tecnologías de la información y comunicación (TICs) a nivel de usuario avanzado.
  - Habilidades de comunicación y trabajo en equipo.
- Los profesionales de intervención social que cubran el tiempo de servicio equivalente a tres jornadas completas (1.750 horas anuales x 3), perteneciendo al grupo profesional 1, según el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Acción e Intervención Social:

#### Funciones:

- Asesoramiento, mediación y apoyo en relación con situaciones de soledad y aislamiento de personas mayores
- Organización e impartición de actividades de formación
- Organización, gestión y análisis del registro de datos y sistema de información
- Labores de mediación, sensibilización y difusión de las actividades propias del servicio mediante el uso de entorno web, APP, redes sociales, etc.

#### Perfil Profesional:

- Licenciado/Diplomado o Grado en titulación universitaria de grado en sociología, antropología, psicología, trabajo social o educación social.
  - Experiencia en intervención social con personas mayores.
  - Experiencia en la impartición de actividades formativas.
  - Experiencia en la realización de talleres grupales, grupos de ayuda mutua y actividades de sensibilización.
  - Experiencia de trabajo en red con entidades e instituciones en el ámbito social.
  - Manejo de nuevas tecnologías (TICs), informática y bases de datos a nivel de usuario.
  - Habilidades de comunicación y trabajo en equipo.
- Personal técnico que cubra el tiempo de servicio equivalente a una jornada completa (1.750 horas anuales) para las labores de apoyo administrativo, perteneciendo al grupo profesional 3, según el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Acción e Intervención Social.



Funciones:

- Apoyo a las labores administrativas derivadas de la ejecución de los trabajos y funciones del servicio.

Perfil Profesional:

- Titulado en ESO o equivalente.
- Experiencia en el manejo de herramientas ofimáticas (Office) y análisis de bases de datos.
- Experiencia en gestión de redes sociales y/o tecnologías de la información y comunicación (TICs) a nivel de usuario.
- Habilidades de comunicación y trabajo en equipo.

Las funciones ejercidas por el personal referido en este apartado se consideran parte fundamental del servicio y en ningún caso podrán ser subcontratadas por el adjudicatario.

## V. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

### 1. Obligaciones de carácter general

- El adjudicatario aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado (indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones). A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2), así como declaraciones responsables de los trabajadores en las que conste el tiempo de dedicación al servicio.
- En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad por circunstancias imputables al adjudicatario, este deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo.
- En caso de huelga, la empresa adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Consejería sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio.
- El adjudicatario elaborará un registro, que mantendrá permanentemente actualizado, con los datos relativos a los servicios prestados. El registro tendrá la estructura que establezca la Dirección General y deberá estar disponible para su consulta cuando ésta lo estime oportuno.
- El adjudicatario no podrá facturar a los usuarios cantidad alguna por la prestación de los servicios que en este pliego se contemplan.
- Los profesionales que presten el servicio directo a los usuarios, estarán obligados a guardar el debido sigilo profesional, tanto de las informaciones, como de los hechos, datos personales e imágenes a los que pudieran tener acceso y/o conocimiento, a consecuencia del desempeño de sus funciones, suscribiendo un compromiso expreso de confidencialidad, recogido ya sea en su contrato laboral, ya sea en un documento anexo a su contrato. El deber de sigilo profesional perdurará incluso finalizado el servicio y/o su propia relación profesional.
- El adjudicatario garantizará la atención en el local de referencia de lunes a viernes no festivos, desde las 10:00 y las 18:00 horas, con presencia de personal capacitado para la atención a particulares y profesionales en materia de SND y AS, tanto de forma directa como por vía telefónica o correo electrónico.

### 2. Obligaciones en materia de expansión y coordinación de la Red Regional

- El adjudicatario elaborará un registro, que mantendrá permanentemente actualizado, con los datos de contacto de los órganos de las diferentes administraciones locales competentes en materia de



políticas sociales de mayores, así como del resto de entidades, públicas y privadas, que pertenezcan a la Red Regional o que resulten relevantes para la prevención y el tratamiento de la soledad y el aislamiento de las personas mayores en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid. El registro tendrá la estructura que establezca la Dirección General y deberá estar disponible para su consulta cuando desde ésta se estime oportuno.

- El adjudicatario elaborará una memoria anual que recoja, conforme a los indicadores que se determinen, los resultados de su gestión y el estado, composición y estructura de la Red Regional. Deberá entregar dicha memoria antes de finalizar el mes de enero posterior a cada año natural que dure el contrato o a la finalización del mismo.
- El adjudicatario organizará, en el número comprometido en la fase de concurso, encuentros con profesionales de las entidades que conformen la Red Regional. En dichos encuentros se difundirán los resultados de la gestión realizada desde el servicio y se expondrán buenas prácticas y contenidos de interés para la Red. En cualquier caso, se organizará anualmente al menos uno de estos encuentros con una capacidad de un mínimo de 100 personas.
- El adjudicatario organizará grupos de trabajo y reuniones de expertos sobre los temas que se determinen, con profesionales pertenecientes a las organizaciones que conformen la Red Regional. Esta organización incluirá el diseño técnico de las reuniones, elaboración y envío de la documentación pertinente y de los correspondientes órdenes del día y actas.

### **3. Obligaciones en materia de formación**

- El adjudicatario se compromete a dar la formación adecuada para el desempeño de sus funciones a los técnicos asignados al servicio y que cuente, al menos, con 20 horas anuales de contenidos relacionados con la intervención social con personas mayores y/o la coordinación de redes formales e informales para la intervención social. La programación prevista para el primer año del servicio con los contenidos básicos de esta formación, se detallarán en la propuesta técnica presentada a la que se refiere el apartado III.3 de este pliego de prescripciones. Para años sucesivos, antes de finalizar cada año natural se presentará nueva programación con la previsión de, al menos, las mismas horas de formación que la inicial. Dichas programaciones deberán aprobarse por la Dirección General.
- El adjudicatario diseñará y desarrollará un programa anual formativo dirigido a profesionales y particulares en materia de soledad y aislamiento social. Dicho programa deberá contar con la aprobación previa de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, e incluirá la impartición de un mínimo de 15 horas mensuales o 180 horas anuales. La programación prevista para el primer año del servicio con los contenidos básicos de esta formación, se detallarán en la propuesta técnica presentada. Para años sucesivos, antes de finalizar cada año natural se presentará nueva programación con la previsión de, al menos, las mismas horas de formación que la inicial. Dichas programaciones deberán aprobarse por la Dirección General.
- Dentro del programa formativo, el adjudicatario diseñará una formación específica sobre la detección y tratamiento de la soledad y el aislamiento de personas mayores, dirigido, al menos, a profesionales del ámbito sanitario (atención primaria y hospitalaria) y el ámbito social (centros de servicios sociales, residencias, centros de día, teleasistencia y ayuda a domicilio).

### **4. Obligaciones en materia de difusión y sensibilización**

- El adjudicatario diseñará y editará un documento/guía en el que se recogerá de forma ordenada la información de servicio relativa aquellos dispositivos y recursos útiles para la prevención e intervención en casos de soledad y aislamiento de personas mayores en la Comunidad de Madrid. Dicha guía deberá estar permanentemente actualizada y ser apta para su publicación en el formato



que se determine.

- El adjudicatario diseñará y editará un documento/manual como herramienta para ayudar a los medios de comunicación y sus profesionales a crear una imagen responsable y no estigmatizadora de las situaciones de soledad y aislamiento de personas mayores en la Comunidad de Madrid. Dicho documento deberá estar permanentemente actualizado y ser apto para su publicación en el formato que se determine.
- El adjudicatario diseñará y editará con periodicidad mensual un boletín *on-line* de novedades e información de servicio útil relacionada con la soledad no deseada en personas mayores. Dicho boletín será distribuido entre los profesionales y particulares que de alguna forma hayan manifestado su voluntad de recibir esta información.
- El adjudicatario diseñará y mantendrá un espacio web temático dedicado a la soledad no deseada en personas mayores en el que se visibilice adecuadamente la participación de todos los miembros de la Red Regional.
- El adjudicatario diseñará y mantendrá una estrategia de comunicación en redes sociales para favorecer los objetivos de la Red Regional y de sus miembros y para sensibilizar a la sociedad madrileña en materia de SND y AS de las personas mayores de la Región.
- El adjudicatario organizará la concesión de un premio anual para la mejor práctica, recurso, servicio o dispositivo para la prevención, detección o intervención de casos de SND y/o AS de personas mayores en la Comunidad de Madrid.
- El adjudicatario organizará la concesión de un premio anual para la mejor investigación, TFG, TFM, Tesis doctoral, etc. relacionado con la SND y/o AS de personas mayores.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria, los gastos generados por las actividades que se programen para el cumplimiento de las obligaciones aquí definidas, incluyendo el diseño y maquetación de las publicaciones realizadas.

Todos los contenidos y materiales de difusión deberán adaptarse para su utilización en formato físico y digital, y antes de su publicación, deberán ser revisados y contar con el visto bueno de la dirección del contrato (Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia).

Se cuidará que los materiales y contenidos cumplan con las indicaciones del Manual de Identidad Corporativa de la Comunidad de Madrid.

Los materiales diseñados y elaborados no podrán ser utilizados para otros fines que los detallados en el marco del presente contrato. Para cualquier difusión o utilización de estos contenidos en otros programas distintos del descrito en el presente PPT, deberá ser solicitada y recibida autorización previa y expresa de la Dirección General.

Siempre que se compartan los contenidos elaborados para el presente contrato, se deberá citar como fuente oficial de autoría a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid.

## **VI. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **1. Coordinación y supervisión**

La Consejería, a través de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar el adecuado desarrollo de las actuaciones que forman parte del servicio.

El adjudicatario designará un responsable del servicio, encargado de su coordinación y supervisión, así como de la interlocución con la Consejería. Este responsable recibirá las indicaciones que la Consejería, a través de dicha Dirección General, como responsable del contrato, estime oportunas impartir en relación con la



prestación del servicio. Le corresponderá asimismo al responsable del contrato supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

Para esta coordinación se realizarán cuantas reuniones sean precisas entre las personas designadas por dirección del contrato, el responsable coordinador del servicio y, en su caso, otros profesionales designados por la entidad adjudicataria.

El adjudicatario está obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, de cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con el mismo, o con cualquier otro aspecto relativo al cumplimiento del contrato.

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias. Al menos una vez al año los resultados de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a la Consejería.

El adjudicatario aportará a la Consejería una memoria anual donde se refleje detalladamente los servicios realizados. En la elaboración de esta memoria el adjudicatario deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir, de acuerdo con el modelo facilitado por la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

## **2. Evaluación del Servicio**

La empresa adjudicataria realizará el diseño de registros y soportes de recogida de información, que permita el seguimiento de la actividad del servicio mediante el reporte de informes de periodicidad mensual, semestral y anual.

El contenido de dichos informes, que podrá adaptarse en cada momento a lo requerido por la dirección del contrato, incluirá, como mínimo, información cualitativa y cuantitativa de:

- Entidades adheridas a la Red Regional y profesionales vinculados
- Dispositivos o recursos útiles para la prevención y/o intervención de las situaciones de soledad o aislamiento de personas mayores en el ámbito de la Comunidad de Madrid identificados.
- Actividades de formación realizadas, tanto de terceros como del propio personal del servicio, con indicación expresa del número de personas formadas y el tiempo de formación empleado en cada una de ellas.
- Actividades de sensibilización a la población sobre soledad, con indicación expresa del número de personas destinatarias de la actividad
- Actividades de coordinación entre actores implicados, con indicación expresa del número de encuentros realizados y el correspondiente número de profesionales asistentes y de las comunicaciones generadas y el número de sus correspondientes destinatarios.

## **3. Comisión de Seguimiento**

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar el adecuado desarrollo de las actuaciones que forman parte del servicio.

Para facilitar la coordinación entre las partes y el correcto funcionamiento y evaluación del servicio, se constituirá una Comisión de Seguimiento y Supervisión del servicio, que estará constituida por dos representantes de la Dirección General, uno de los cuáles será su Presidente, y dos representantes de la entidad adjudicataria, uno de los cuales será necesariamente el director del servicio, que ejercerá las funciones



de Secretario de la Comisión. Esta Comisión deberá constituirse en el plazo de 10 días desde la firma del contrato y se reunirá con carácter ordinario semestralmente, y con carácter extraordinario las veces que se considere necesario para cumplir sus cometidos. Las reuniones serán convocadas por escrito, con el orden del día, a los miembros que la componen y se levantará el acta correspondiente.

Sus funciones serán las siguientes:

- Aprobar los procedimientos y modelos de informes para la prestación del servicio y las correspondientes modificaciones que se consideren necesarias a lo largo de la vigencia del contrato.
- Seguimiento de las intervenciones desarrolladas con los usuarios.
- Seguimiento y control del desarrollo del servicio.
- Establecer las medidas necesarias para la correcta coordinación de los actores relevantes para la intervención en casos de soledad y aislamiento en personas mayores, con especial atención a la coordinación con los recursos de teleasistencia, ayuda a domicilio, centros de día y residencias.
- Impulsar medidas para la mejora y evaluación continua de la calidad del servicio.
- Aprobación de la agenda de actuaciones
- Análisis y resolución de las posibles incidencias que se produzcan a lo largo del contrato, y la propuesta, en su caso, de los ajustes que convenga introducir.

#### **4. Visibilidad del servicio**

El adjudicatario del contrato se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos los aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en las instalaciones, así como en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al contrato. En este sentido, la entidad adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de comunicación o difusión del objeto del contrato ni emplear la imagen corporativa de la Consejería y/o de la Dirección General sin previo conocimiento y consentimiento de ésta.

Todos los materiales producidos serán propiedad de la Comunidad de Madrid. Dicha propiedad deberá visibilizarse cumpliendo con las especificaciones contenidas en el Manual de Identidad Corporativa de la Comunidad de Madrid, la guía de estilo web portal Comunidad de Madrid o las instrucciones adicionales proporcionadas por la Dirección General.

Asimismo, todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del servicio deberán editarse en el papel que la Consejería establezca, en el que se indicará la contratación de dicho servicio por parte de la Dirección General.

Madrid, a (fecha de la firma)

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN  
AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA

Fdo.: Juan José García Ferrer

