



Este documento se ha obtenido directamente del documento original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado todos los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

## 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, concretamente, en la medida 20 incorporaba el **“Programa de primera noche”** señalando que *“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”*. Este objetivo también hace referencia a las mujeres sin hogar que sufren diferentes formas de violencia al ser más vulnerables ante el acoso sexual y las agresiones. Y es que las mujeres sin hogar constituyen uno de los rostros más invisibles de la exclusión social, teniendo ésta 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 la económica precaria 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 (hotel/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 su situación.

En este nuevo escenario es preciso 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, 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, 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 han sido derivadas de la Central de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid. Desde diciembre de 2020, que se inicia el dispositivo, las propuestas de derivación han sido:

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

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, centrandose su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales. 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 en el art. 26.1.25 la *“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 la entidad o empresa que pueda ser adjudicataria.

Se trata de un servicio de alojamiento de 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 de exclusión residencial, que acceden por primera vez a la red de acogida de emergencia social de Personas sin Hogar de la Comunidad de Madrid.

El objeto del presente contrato contempla dos prestaciones diferenciadas pero que forman parte de un sistema global e integral de intervención: la asistencia residencial y la derivación a plazas hoteleras.

## **SEGUNDA. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR**

### **2.1. DEFINICIÓN**

Se trata de un servicio público 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, basada en una intervención social, educativa y psicológica, con una finalidad preventiva que evite la cronicidad de las mujeres que acceden por primera vez a la red de sinhogarismo en la Comunidad de Madrid

Ofrece tanto una respuesta rápida temporal como la derivación a un recurso residencial, 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 estarán dirigidas a re-conectar derechos sociales, sanitarios y laborales, abordando la especificidad de las mujeres atendidas, desarrollando acciones preventivas de violencia y sexualidad y acompañando la inclusión comunitaria, tras la fase residencial, para poder medir el impacto social generado a la finalización del proceso de apoyo.

### **2.2. OBJETIVOS**

1. Facilitar un alojamiento temporal de respuesta de emergencia en una plaza residencial o en una estancia en hotel, pensión y/o hostel 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 preservar 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 sinhogarismo, 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.
- Contar con capacidad para realizar de forma autónoma las actividades 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 RESIDENCIALES Y ESTANCIAS EN HOTELES, PENSIONES Y/O 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, amistades, etc.)
- Por los Organismos Públicos (112, Policía, Bomberos, Protección Civil, etc.), o por profesionales de distintos servicios públicos.
- Por entidades de Acción Social.

El Trabajador Social responsable de la primera intervención con la persona realizará una valoración inicial del caso, así como de la idoneidad del recurso para dar respuesta a la necesidad planteada. Una vez informada la persona de las características del dispositivo se hará una propuesta de derivación, mediante la remisión por correo electrónico de un informe social al Servicio de Emergencias de la Comunidad de Madrid



El Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid será la única puerta de entrada al servicio.

El proceso de derivación de las usuarias al servicio comprende las siguientes etapas:

1. El Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid valorará la idoneidad del perfil de la mujer para la que se solicita la plaza. Esta valoración si es necesario se realizará in situ mediante el traslado de una unidad móvil.
2. Una vez que se ha valorado que la usuaria cumple con los requisitos para acceder al servicio, se informará a la entidad adjudicataria del contrato de la existencia de una mujer para ocupar una plaza o estancia.
3. Cuando la empresa adjudicataria confirme la existencia de plaza o estancia, el Servicio de Emergencias Sociales organizará el traslado de la usuaria en coordinación con los Servicios Sociales Municipales.
4. La empresa adjudicataria una vez confirmada la existencia de plaza o estancia:
  - a) Facilitará al Servicio de Emergencias Sociales los datos del profesional de referencia y un teléfono de contacto con el que se mantendrá la coordinación y seguimiento y se responsabilizará de la gestión del caso hasta la finalización de la intervención.
  - b) Proporcionará a las usuarias la manutención diaria y la cobertura de otras necesidades básicas (transporte, farmacia, higiene, ropa).
  - c) 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 PLAZA /ESTANCIA.**

Se distinguen dos situaciones:

### **a) Plaza ocupada**

Respecto al coste del coste del servicio, el adjudicatario percibirá el abono de las cantidades correspondientes a partir de la ocupación de la plaza/estancia por la persona seleccionada, y por tanto desde su ingreso en la misma hasta que se produzca la baja definitiva, con las particularidades que posteriormente se indican:

1. Se considerará igualmente como plaza ocupada, aquella en la que la usuaria adjudicataria de la plaza se ausente de la vivienda por causas justificadas por periodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días anuales.
2. Las ausencias de la usuaria por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas, se computarán como plaza ocupada cuando no se produzca hospitalización en los términos que se establecen para las ausencias.
3. Se considerará como plaza ocupada, los permisos o vacaciones de la usuaria por periodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.



En los casos de baja definitiva de una usuaria, la plaza se considerará desocupada desde el día siguiente a la fecha de la baja.

## **b) Ausencias**

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. Hospitalización de la usuaria, prescrita por facultativo, por periodo superior a cinco días, hasta el alta en la situación.
2. Permisos o vacaciones de la usuaria con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días y un máximo de 30 días. El número máximo de días por este concepto que darán lugar al abono será de 60 días naturales al año.
3. Durante el tiempo que transcurre entre la adjudicación de la plaza y el día anterior al ingreso efectivo de la usuaria, siempre que se produzca, y por un máximo de 15 días naturales.
4. En aquellos casos en los que sea preciso la derivación de la usuaria a otros recursos sociales y/o sanitarios, hasta su regreso al centro
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.
6. De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Dirección General periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan de Apoyo Individualizado de la usuaria, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Dirección General de la propuesta realizada.

En estos precios se incluyen todos los gastos necesarios para la prestación del servicio.

El importe a facturar por plaza ocupada/día (ya sea en el centro residencial o en el hotel/pensión/hostal) será el precio de adjudicación, y en los supuestos establecidos en el caso de las ausencias o que se encuentre la plaza desocupada, se abonará el 75% del precio de adjudicación por la plaza no ocupada.

La empresa o entidad adjudicataria no podrá facturar coste alguno a las usuarias por los servicios recibidos que se contemplan en el Pliego de Prescripciones Técnicas. La aportación que en su caso realicen las usuarias se detraerá del importe mensual a facturar por la empresa. El establecimiento de eventuales aportaciones deberá contar con la autorización expresa de la Dirección General de Integración.

**Abonos a cuenta por operaciones preparatorias: NO proceden**

## **TERCERA: CARACTERÍSTICAS Y OFERTA DE PLAZAS Y ESTANCIAS**

### **3.1. CARACTERÍSTICAS**

Las plazas residenciales estarán ubicadas en un centro de acogida y, por su parte, las estancias se producirán en los hoteles, pensiones y/u hostales que a tal fin aporte la empresa o entidad que resulte adjudicataria del contrato, y que se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de dichas plazas y estancias.

El centro de acogida y los establecimientos de hoteles, pensiones y/u hostales deberán estar ubicados dentro del territorio de la Comunidad de Madrid.

### **3.2. NÚMERO DE PLAZAS**

#### **3.2.1. Plazas residenciales:**



- 30 PLAZAS.

### **3.2.2 Estancias temporales en hoteles/pensiones/hostales:**

- 730 ESTANCIAS ANUALES.

## **CUARTA: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LAS PLAZAS RESIDENCIALES Y EN LAS ESTANCIAS EN HOTELES/PENSIONES/HOSTALES**

A continuación, se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán en las plazas residenciales y en las estancias temporales de alojamiento en hoteles/pensiones/hostales objeto del presente contrato y que la empresa o entidad adjudicataria deberá asegurar e implementar. El servicio se prestará las 24 horas al día durante los 365 días del año.

Durante la permanencia de las usuarias en los recursos, ya sea en el centro de acogida como en el hotel/hostal/pensión, habrá un servicio de apoyo y acompañamiento social, psicológico y educativo, tanto individual como grupal, que se llevará a cabo por un equipo multidisciplinar, el cual asegurará la integralidad y globalidad de la intervención a realizar con las personas usuarias.

### **4.1. PLAZAS RESIDENCIALES:**

En el centro de acogida se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios:

#### **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, 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 cambiado 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.

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 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 centro.

Asimismo, quedará obligada a:

- Proveer de 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.
- Gestionar los trámites en caso de fallecimiento y enterramiento de aquellas usuarias sin familia o abandonados de hecho por la misma.
- Realizar 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.



- Realizar las gestiones de transporte para garantizar la asistencia a gestiones administrativas y de asistencia al trabajo.

La plaza residencial tiene una duración media no superior a 6 meses, prorrogables por períodos de 3 meses, tras la valoración de la Dirección General de Integración y dependiendo de la situación personal de cada usuaria.

#### **4.2. ESTANCIAS EN HOTELES/PENSIONES/HOSTALES.**

Con las estancias en hoteles, pensiones y/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 residenciales. Se calcula una media de 2 estancias diarias en hoteles, pensiones y/u hostales, lo que supone un total de 730 estancias anuales.

Para su organización, la entidad adjudicataria se encargará de buscar y llegar a un acuerdo o contrato con una o varias pensiones, hoteles y/u hostales 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 Dirección General de Integración y dependiendo de la situación personal de cada usuaria.

En las estancias en hoteles, pensiones y/u hostales se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios:

##### **Servicios Básicos**

- Cama en habitación individual o compartida, 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.
- Disponibilidad de calefacción, en especial en la habitación.
- Disponibilidad de utilizar espacios comunes de la pensión (sala de televisión, sala de estar, comedor, etc.)
- Manutención diaria, asegurando cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena).

A cambio de estos servicios, la entidad gestora abonará a la pensión, hotel y/u hostel donde se ubiquen las plazas el precio que se estipule por plaza ocupada en el contrato.

En ningún caso la pensión, hotel y/u hostel cobrará cantidad alguna a las usuarias por los servicios antes citados.

La entidad o empresa gestora deberá informar a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de cada uno de los acuerdos o contratos que se proponga formalizar con cada una de las posibles pensiones, hoteles y/u hostales.

La entidad adjudicataria se asegurará y velará que las pensiones, hoteles y/u hostales en las que se ubiquen las plazas ofertadas se comprometan como mínimo a:

- Ofrecer un trato digno y respetuoso a las usuarias 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 las usuarias de las estancias contratadas, 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 las usuarias de las estancias de estas pensiones, hoteles y/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 RESIDENCIALES:**

El centro de acogida en que se oferte las plazas, que deberá constituir una unidad independiente, será aportado por el adjudicatario, estando 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 reunir las siguientes condiciones:

- Las plazas ofertadas deberán estar en habitaciones individuales o dobles.
- Asimismo, el centro de acogida deberá contar con la infraestructura, equipamiento y mobiliario necesario para asegurar su adecuado funcionamiento y el confort de las usuarias.
- 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 del centro de acogida y que sirva de apoyo, cuando sea necesario, para el traslado de las usuarias a los recursos sociales o sanitarios que precisen.

La entidad, como titular del centro, se hará cargo de todos los gastos necesarios para el mantenimiento y conservación del centro y sus instalaciones, incluidos la renovación del mobiliario y el 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 el centro de acogida.

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 HOTELES/PENSIONES/HOSTALES:**

Se dispondrá de 730 estancias de alojamiento anuales en pensiones, hoteles y/u hostales, pudiéndose proporcionar en habitación individual o compartida, según la valoración de la situación



personal de la usuaria que se haga por parte del equipo de intervención. La pensión, hostel y/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.

### **SEXTA: HORARIO**

Las plazas residenciales y las estancias en pensiones, hoteles y/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 del dispositivo y la atención y supervisión de las usuarias, se desarrollará, sobre todo, de lunes a viernes en horario flexible de mañana y tarde.

### **SIETE. MEDIOS PERSONALES**

#### **7.1. CENTRO DE ACOGIDA**

La entidad o empresa que resulte adjudicataria deberá contar para la ejecución del contrato con personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio. 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 las usuarias 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/a coordinador/a del contrato**

Tendrá titulación universitaria en Trabajo Social, Psicología o Educación Social, 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.

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.

Tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Organizar y coordinar el servicio de acuerdo a las directrices de la Comunidad de Madrid
- Proponer mejoras organizativas e implementarlas.
- Coordinar las Áreas de Intervención, supervisar su trabajo y fomentar la intervención interdisciplinar.
- Recoger de información y datos de gestión del servicio, informes solicitados Comunidad de Madrid.
- Gestión y seguimiento de altas y bajas en el Centro.
- Supervisión de informes técnicos de casos.
- Coordinación con otros recursos.
- Prospección e intermediación laboral.



- Actuaciones de investigación, sensibilización, divulgación.
- Otras funciones vinculadas a la coordinación, buen funcionamiento del servicio, asistencia a reuniones y cumplimiento de normativa vigente.
- Disponibilidad y guardia 24 horas de lunes a domingo (con teléfono para estar localizable en cualquier momento por equipo técnico).

## **b) Un/a psicólogo/a**

Deberá contar 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).

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.

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 y derivación.

Tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Valoración psicológica de las mujeres acogidas.
- Atención e intervención individual y grupal, de carácter psicoterapéutico y psicosocial de las personas acogidas en el proyecto
- Diseño y ejecución de los programas socio-educativos tanto individuales como grupales.
- Elaboración de instrumentos documentales necesarios para la intervención (fichas, informes, estadillos, etc...).
- Coordinación con otros servicios externos que colaboran en el proceso de intervención de las usuarias, especialmente en aquellos casos en los que existe algún problema de carácter psíquico, o bien sufren alguna dependencia.
- Participación en el diseño y elaboración de los Itinerarios Individuales de Inclusión.
- Participación en jornadas y seminarios.
- Participación y colaboración en actividades formativas internas y externas.
- Otras funciones propias de la categoría profesional determinadas por la coordinación del servicio y otras funciones necesarias para la organización y funcionamiento de un recurso residencial, determinadas por la coordinación del servicio.

## **c) Dos trabajador/as sociales**

Deberá disponer del título de diplomado/a o graduado/a en Trabajo Social y contar 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.

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 y



derivación. En todo caso, se asegurará al menos la presencia de un trabajador social durante el turno de mañana y de otro en el turno de tarde.

Tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Atención Social integral individualizada especializada
- Recibir las derivaciones realizadas por otros servicios e instituciones y valoración de las personas que accedan al Centro y detección de necesidades sociales.
- Participación y liderazgo en la elaboración del Plan Individualizado de Intervención.
- Valoración de ayudas económicas y responsabilidad del manejo de caja económica propia.
- Diseño y ejecución de los Programas socio-educativos.
- Derivación a dispositivos de la red especializada en la atención a personas sin hogar, al sistema de protección social general, y/o a las redes específicas (género, mayores, etc.).
- Facilitar la salida del Centro en el proceso seguido para su incorporación social o derivación a otro dispositivo residencial.
- Realización de informes y documentación necesaria para la intervención de las personas alojadas.
- Gestión de prestaciones de la red de Servicios Sociales y de otras redes de protección social (sanitaria, empleo, seguridad social, etc.).
- Liderar y globalizar el proceso de intervención.
- Participar en actividades formativas internas y externas del Centro.
- Promover y/o colaborar en el desarrollo de actividades grupales de intervención socio-educativa o psicosocial.
- Actuaciones de investigación, sensibilización, divulgación
- Otras propias de la disciplina de Trabajo Social.
- Otras funciones propias de la categoría profesional, determinadas por la coordinación del servicio.
- Participación en otras funciones necesarias para la organización y funcionamiento de un recurso residencial, determinadas por la coordinación del servicio.

**d) Cuatro técnico/as de integración social**, que deberán estar en posesión del título de Técnico Superior de Integración Social, complementada con conocimientos adquiridos por demostrada experiencia en puestos de trabajo similares o equivalentes (mínimo de 1 año).

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



derivación. En todo caso, se asegurará al menos la presencia de un técnico de integración social durante el turno de mañana y de otro en el turno de tarde.

Tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Admisión y acogida de las personas que acceden al Centro.
- Acompañamiento en la instalación en la habitación.
- Realización de apoyo y acompañamiento individualizado en las actividades básicas e instrumentales de la vida cotidiana.
- Desarrollo de las tareas de apoyo y colaboración con el personal técnico en el proceso de intervención individual de los/a usuarios/a.
- Aporte de información para la elaboración del Plan Individualizado de Intervención.
- Apoyo y/o acompañamiento a realización de trámites y gestiones, en función de valoración de equipo técnico.
- Participación y colaboración en actividades formativas internas y externas.
- Otras funciones propias de la categoría profesional determinadas por la coordinación del servicio.
- Otras funciones necesarias para la organización y funcionamiento de un recurso residencial, determinadas por la coordinación del servicio.

**e) Cuatro auxiliares de servicios sociales**, que deberán disponer, como mínimo, del Curso de Auxiliar de Servicios Sociales y 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 auxiliares se articulará de modo que siempre haya 2 de ellos durante el turno de noche (todos los días del año), siendo su presencia en el resto de turnos potestativo y de acuerdo con las necesidades del servicio.

Tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Admisión y acogida de las personas que acceden al Centro, cuando no estén presentes el resto de profesionales.
- Acompañamiento en la instalación en la habitación.
- Realización de apoyo y acompañamiento individualizado en las actividades básicas e instrumentales de la vida cotidiana.
- Participación y colaboración en actividades formativas internas y externas.
- Funciones de soporte al funcionamiento del Centro
- Funciones de soporte al funcionamiento del centro vinculadas a gestión de incidencias de mantenimiento, informática, suministros, etc. Comunicación de las averías que observen en el Centro al/a oficial/a del mantenimiento o a la Dirección del Centro.
- Otras funciones propias de la categoría profesional determinadas por la coordinación del servicio.



- Otras funciones necesarias para la organización y funcionamiento de un recurso residencial, determinadas por la coordinación del servicio.

También se contará con el personal de cocina, limpieza y mantenimiento necesario para asegurar el buen funcionamiento del centro, 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 el centro de acogida y de las estancias en pensiones, hoteles y/u hostales dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria, 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.**

**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 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, a pesar de contar con la titulación y formación solicitadas no reúnan el tiempo mínimo 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, HOTELES Y/U HOSTALES**

Con las estancias en pensiones, hoteles y/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 residencial.

La manutención de las usuarias podrá realizarse o bien mediante personal propio del hotel/hostal/pensión o bien ser subcontratado por la entidad adjudicataria con otra empresa o centro especial de empleo, especializada en este ámbito.

## **7.3. SEGURIDAD Y SALUD**

El contratista adjudicatario del 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 con la 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 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 de la entidad o empresa adjudicataria 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 la 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](mailto: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, relativa a la actividad asistencial y otras actividades realizadas en el servicio durante el mes correspondiente.
- Se celebrarán tantas reuniones (tanto presenciales como por medio telemáticas) sean necesarias.

Por parte de la entidad adjudicataria se elaborará un informe final a la finalización de la vigencia del contrato que refleje los datos cuantitativos y cualitativos de la ejecución del contrato. Dicho informe deberá ser presentado en el primer trimestre del año 2025 y del año 2027 respectivamente.



- La entidad adjudicataria presentará, cuando se le requiera, cuantos informes se le requieran para conocer con datos tanto cualitativos como cuantitativos sobre cuestiones como el estado de desarrollo del servicio u otras que se estimen pertinentes.

## **DECIMO. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

La empresa o entidad adjudicataria 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**

La empresa o entidad adjudicataria se obliga 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 este sentido, y tal y como se dispone en el PCAP el adjudicatario deberá remitir una relación firmada por el representante legal de los hoteles, pensiones y/o hostales en los que estarán ubicadas las plazas de disponibilidad inmediata, indicando ubicación, tipología, y demás datos identificativos de las mismas. Asimismo, la entidad adjudicataria deberá poner en conocimiento de la Consejería cualquier modificación que se produzca en las mismas durante el plazo de ejecución del contrato.

Por otra parte, en el mismo plazo mencionado en el párrafo anterior, 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.

La empresa o entidad adjudicataria asumirá 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, realizará 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. MEMORIAS Y OTROS DOCUMENTOS**

Sin perjuicio de los informes y requisitos de envío de información establecidos en el punto 9.2, la entidad gestora deberá presentar, junto con las facturas mensuales correspondientes, una certificación mensual de ocupación del servicio. En la elaboración de este documento 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 las usuarias en los soportes que establezca dicha Dirección General.

Asimismo, la entidad gestora del servicio llevará a cabo un informe anual 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. Este informe deberá presentarse a la Dirección General de Integración antes del 15 de febrero del año siguiente a la finalización del año natural en que esté vigente el contrato.

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 entidad 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 entidad 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.

La empresa o entidad adjudicataria deberá indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería



Dirección General de Integración  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL

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, anonimizando 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**

Firmado digitalmente por: NAVARRO RUIZ MARIA DOLORES  
Fecha: 2022.12.15 17:34

Fdo.- D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Dolores Navarro Ruiz