



Dirección General de Igualdad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO DENOMINADO: “PROGRAMA MADRILEÑO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN LGTBI”, COFINANCIADO AL 40% POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS EN EL MARCO DEL PROGRAMA DEL FSE + 2021-2027 DE LA COMUNIDAD DE MADRID, PRIORIDAD 2, OBJETIVO ESPECÍFICO L.

ÍNDICE

- I. OBJETO
- II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
- III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. PERSONAS USUARIAS: FORMA DE ACCESO
- IV. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- V. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO
- VI. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA
- VII. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS
- VIII. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXIGENCIAS NORMATIVA EUROPEA

I.- OBJETO

El contrato tiene por objeto la continuidad de la prestación, en el ámbito de los servicios sociales especializados, de una atención integral a las personas LGTBI y a sus entornos familiares y relacionales, a través de la intervención de un equipo multiprofesional que actúa en las áreas social, psicológica, jurídica, así como la formación, asesoramiento, sensibilización y orientación a profesionales, dirigida a la prevención y eliminación de los factores causantes de situaciones de desigualdad, discriminación, acoso y exclusión, que afectan a este grupo de población, con el fin de lograr la equiparación efectiva de los derechos de las personas LGTBI con el resto de la sociedad. Todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 2/2016, de 29 de marzo, de protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas transexuales e intersexuales de la Comunidad de Madrid y, específicamente, en el artículo 10 de la Ley 3/2016, de 22 de julio, de protección, igualdad y no discriminación de las personas LGTBI de la Comunidad de Madrid.

En el presente Pliego, se establecen las condiciones de prestación del servicio objeto del contrato, así como las condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa o entidad que resulte adjudicataria del contrato de servicios consistente en la ejecución del Programa

Madrileño de Información y Atención LGTBI (en adelante, el Programa), bajo la supervisión de la Dirección General de Igualdad.

II.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Conforme a lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la atención social especializada, el servicio supone la continuidad en el desarrollo de actuaciones de atención personalizada, multidisciplinar, flexible e integral que, reconociendo las específicas circunstancias, problemáticas y características de las personas atendidas, permitan avanzar en la plena equiparación de los derechos de las personas LGTBI con el resto de la sociedad, a la vez que implementa acciones de carácter formativo, de asesoramiento, sensibilización y orientación, dirigidas tanto a profesionales como al conjunto de la población.

Se articula, por tanto, como una estructura de apoyo a la visibilización de la realidad LGTBI y de prevención, eliminación de barreras y de atención y protección en situaciones de desventaja social y discriminación, de acoso o agresión que puedan sufrir las personas por motivo de su orientación sexual, identidad o expresión de género, ya sean reales o percibidas, abordando igualmente la dimensión comunitaria a través de actuaciones de carácter formativo, de asesoramiento, sensibilización y orientación.

Dichas actuaciones se llevarán a cabo a través del Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI, actualmente adscrito a la Dirección General de Igualdad que, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, tiene atribuidas, entre otras, las funciones de control y seguimiento del Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI, así como la adopción de medidas tendentes a la protección y asistencia a las personas víctimas de discriminación en colaboración, si procede, con otras administraciones públicas.

De acuerdo a lo establecido en el Anexo I de la Orden 2372/2023, de 25 de julio, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, el Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI, se encuadra dentro de las prestaciones de acceso, información y valoración, entre las de orientación especializada (010303).

Características del programa a ejecutar:

Desde el punto de vista metodológico, el Programa se articula en **tres niveles de intervención**: individual y/o familiar, grupal y comunitario.

A efectos del presente Pliego, se entiende por atención individual y/o familiar tanto la atención individual a una persona LGTBI, familiar o persona del entorno relacional, como la prestada a dichas personas cuando se considere necesario, como en el caso de menores de edad no emancipados, o conveniente el acompañamiento de familiares o personas del entorno relacional en la atención requerida. En estos casos, se abrirá un único expediente que será el de la persona que requiera de la atención de los servicios del Programa.

- **A nivel individual y/o familiar y grupal:** intervención profesional multidisciplinar con personas LGTBI y su entorno familiar y relacional, mediante acciones de información, orientación, asesoramiento, atención, apoyo y acompañamiento, con objeto de superar las dificultades, barreras, estereotipos y prejuicios sociales que dificulten o impidan el pleno desarrollo de su personalidad y facilitar la plena equiparación de sus derechos con el resto de la sociedad.

A tal efecto, se elaborará un plan individual y/o familiar de atención (en adelante PIA), con la participación de la persona usuaria y, en su caso, su familia, en el que de forma consensuada se especifiquen las situaciones o problemas sobre los que se pretende actuar, los objetivos que se persiguen y las acciones a realizar por parte del Programa y las personas destinatarias. Este plan de atención se evaluará de forma periódica, incorporando las modificaciones necesarias en los objetivos o actuaciones en función de las necesidades que presente la persona y, en su caso, su familia.

- **A nivel comunitario,** acciones de formación, asesoramiento, sensibilización y orientación a profesionales de todos los ámbitos que trabajen o puedan trabajar sobre temática LGTBI, o cuyo ámbito de actuación profesional pueda afectar al libre ejercicio de los derechos de éstas personas. Igualmente desarrollará acciones de información, asesoramiento y colaboración con entidades sociales, en particular, con aquellas que trabajan principalmente por los derechos de las personas LGTBI, así como con otros colectivos y grupos de población.

A tal fin, desde el Programa, y teniendo en cuenta las demandas presentadas y las necesidades y prioridades establecidas por parte de la Dirección General de Igualdad, se elaborará anualmente un Plan de Formación.

En todo caso, desde el Programa se dará una atención respetuosa a las personas usuarias, ofreciéndole un entorno acogedor que transmita confianza y seguridad a la persona que demanda los servicios, garantizando, en todo caso, su intimidad y el tratamiento conforme a la identidad de género manifestada.

Todas las actuaciones descritas se corresponden, por tanto, con lo establecido en la Ley 2/2016, de 29 de marzo, y la Ley 3/2016, de 22 de julio, que reconocen la obligación de prestar una atención integral a las personas LGTBI, en todas las etapas de su vida, así como acciones formativas, de asesoramiento, sensibilización y orientación y, en general, acciones positivas que posibiliten la plena inclusión y participación en todos los ámbitos de la sociedad de las personas LGTBI.

Organización funcional:

Desde el punto de vista de la **organización funcional**, y en coherencia con este enfoque integral y multidisciplinar, el Programa se estructura a través de las siguientes Áreas:

1. **Área de Acogida e Información.**
2. **Área de Atención Social.**
3. **Área de Atención Psicológica.**
4. **Área de Atención Jurídica.**
5. **Área de Atención Grupal.**
6. **Área de Promoción, Orientación y Formación.**

1. ÁREA DE ACOGIDA E INFORMACIÓN

El Área de Acogida e Información constituye la vía de acceso al Programa, y desarrollará las siguientes actuaciones:

- Información presencial, telefónica o por correo electrónico, de aquellas personas y familias o profesionales que demanden intervención personalizada por parte de los profesionales del Programa, o requieran información relativa al mismo, así como información general sobre la realidad LGTBI o la normativa existente en la materia.
- Recepción y acogida de personas que quieran acceder al Programa, ofreciendo una atención personalizada que posibilite la empatía con la persona que accede al dispositivo.
- Detección de las necesidades y situaciones que presenta la persona demandante de los servicios del Programa.
- Valoración inicial de la situación y/o demanda presentada, para determinar la actuación a seguir:
 - a) Incorporación al Programa, incluyendo la apertura de expediente, y la elaboración inicial del PIA en el que deberán constar expresamente las dificultades, problemas o barreras que se pretenden superar, los objetivos a conseguir, la propuesta de intervención profesional a nivel individual y/o familiar (áreas social, psicológica y/o jurídica) y y/o grupal, y la asignación

inicial de un profesional de referencia de los que preste sus servicios en alguna de estas tres áreas, sin perjuicio de las modificaciones que puedan producirse como consecuencia de las revisiones y adecuación de los objetivos o actuaciones en función de la evolución de las personas usuarias.

- b) En su caso, información sobre otros recursos públicos o privados adaptados a la problemática presentada, y derivación a los mismos, con posibilidad de acompañamiento, si así fuera necesario.
- Gestión del Protocolo de actuación inmediata para paliar situaciones de emergencia sobrevenidas comunicadas por los distintos dispositivos existentes de atención social, cuando este hubiera sido ofertado por el adjudicatario en el procedimiento de licitación.

Esta Área será responsabilidad de los profesionales con titulación universitaria en Trabajo Social, con el apoyo del personal administrativo y del resto de profesionales del Programa, cuando así resulte necesario en función del volumen de demanda a fin de evitar períodos de espera de las personas usuarias para la primera atención.

2. ÁREA DE ATENCIÓN SOCIAL

Las tareas fundamentales del Área de Atención Social serán la valoración de las necesidades sociales y la orientación y el acompañamiento social, tanto a la persona usuaria, como a su entorno familiar y relacional, con objeto de superar las dificultades sociales que, derivadas de la orientación sexual, la identidad o expresión de género, impidan su participación en igualdad de condiciones y su inclusión social.

En este sentido, las intervenciones a nivel individual y/o familiar del Área de Atención Social incluirán, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Atención directa e individualizada, de carácter especializado, a las personas y, en su caso, su entorno familiar, en función de sus necesidades singulares y la problemática planteada, su percepción de la misma y su capacidad para superar las situaciones de dificultad o conflicto. Los profesionales pondrán a disposición de la persona usuaria los medios e instrumentos necesarios que la permitan identificar estas necesidades y superar las barreras que dificulten o impidan su plena autonomía.

- Información, orientación y asesoramiento sobre los recursos sociales existentes, ya sean públicos o gestionados por entidades del tercer sector. En caso necesario, se derivará a la persona a dichos recursos y se establecerá una coordinación con los profesionales responsables de los mismos, para el diseño coordinado de la intervención, acompañando si es preciso a la persona en la gestión de trámites y entrevistas con otros profesionales y elaborando, en su caso, el correspondiente informe, que pasará a formar parte del expediente individual y/o familiar. Dicha derivación se incorporará de forma expresa en el PIA.
- Coordinación y, en su caso, derivación de las personas usuarias a entidades del tercer sector que puedan complementar la atención que precise la persona, en función de la demanda planteada.
- Seguimiento de las actuaciones realizadas desde el área social y, en su caso, desde otros dispositivos de atención en los supuestos en los que se haya realizado una derivación.
- Coordinación con el resto de profesionales del Programa para el seguimiento y evaluación del PIA, incorporando las modificaciones necesarias en los objetivos o actuaciones en función de la evolución de la persona en su itinerario de inserción, con objeto de superar las dificultades sociales que, derivadas de la orientación sexual, la identidad o expresión de género, impidan su participación en igualdad de condiciones y su inclusión social.

Esta Área será responsabilidad de los profesionales con titulación universitaria en Trabajo Social.

3. ÁREA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Las tareas fundamentales del Área de Atención Psicológica serán la prevención, orientación y apoyo terapéutico, tanto a la persona usuaria, como a su entorno familiar y relacional, con objeto de superar las dificultades psicológicas que, derivadas de la orientación sexual, la identidad o expresión de género, impidan su participación en igualdad de condiciones y su inclusión social.

En este sentido, desde el Área de Atención Psicológica se atenderán las demandas susceptibles de orientación y apoyo psicológico con el objeto de:

- Prevenir y orientar sobre los problemas o trastornos psicológicos y conductuales que se encuentran directamente relacionados con la experiencia personal y con la vivencia de la orientación sexual y la identidad y/o expresión de género.

- Apoyo e intervención, cuando proceda, con familiares y entorno relacional de las personas LGTBI, ofreciendo información sobre la realidad de este grupo de población, a fin de prevenir o en su caso resolver posibles conflictos familiares o de pareja, derivados de la diversidad sexo-genérica de los miembros de la familia o pareja.
- Colaborar y coordinar actuaciones con otros recursos públicos y privados, particularmente con los dispositivos públicos de enfermedad mental, en aquellos supuestos en que sea necesario, elaborando, en su caso, el correspondiente informe, que pasará a formar parte del expediente individual y/o familiar. Dicha derivación se incorporará de forma expresa en el PIA.
- Información sobre los recursos del Sistema Público de Salud Madrileño para aquellas personas que presenten diversidad de género, con derivación, en su caso, a los mismos, para el inicio de los tratamientos farmacológicos o quirúrgicos que requieran, elaborando, en su caso, el correspondiente informe, que pasará a formar parte del expediente individual y/o familiar. En el caso de menores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 2/2016, de 29 de marzo, se informará que para iniciar el tratamiento farmacológico será requisito necesario que previamente reciban apoyo de los profesionales de salud mental infanto-juvenil, mantenido durante todo el proceso, y en el caso de que existiera comorbilidad será imprescindible un informe favorable del profesional que esté tratando al menor en dichas patologías. Dichas derivaciones se incorporarán de forma expresa en el PIA.
- Coordinación y, en su caso, derivación de las personas usuarias a entidades del tercer sector que puedan complementar la atención que precise la persona, en función de la demanda planteada.
- Seguimiento de las actuaciones realizadas desde el área psicológica y, en su caso, desde otros dispositivos de atención en los supuestos en los que se haya realizado una derivación.
- Coordinación con el resto de profesionales del Programa para el seguimiento y evaluación del PIA, incorporando las modificaciones necesarias en los objetivos o actuaciones en función de la evolución de la persona en su itinerario de inserción, con objeto de superar las dificultades sociales que, derivadas de la orientación sexual, la identidad o expresión de género, impidan su participación en igualdad de condiciones y su inclusión social.

Esta Área será responsabilidad de los profesionales con titulación universitaria en Psicología.

4. ÁREA DE ATENCIÓN JURÍDICA

Las tareas fundamentales del Área de Atención Jurídica serán la prevención, orientación y apoyo jurídico, tanto a la persona usuaria, como a su entorno familiar y relacional, con objeto de superar las dificultades que, en el ámbito jurídico y derivadas de la orientación sexual, la identidad o expresión de género, impidan su participación en igualdad de condiciones y su inclusión social, así como la orientación jurídica a profesionales y entidades en materia LGTBI.

En este sentido, desde esta Área se llevarán a cabo las siguientes actuaciones de asesoramiento, información y orientación jurídica:

- Asesoramiento y orientación jurídica a entidades, profesionales, personas usuarias, así como sus familiares y entorno relacional, en relación a cuestiones jurídicas y de derechos de las personas LGTBI. En su caso, acompañamiento en gestión de trámites y entrevistas con otros profesionales.
- Información sobre el contenido de la normativa madrileña en materia LGTBI, en particular, en lo relativo a los derechos reconocidos y, en caso de vulneración, sobre régimen de infracciones y sanciones y los procedimientos para la interposición de denuncias y, en su caso acompañamiento a las mismas, así como información relativa a normativa autonómica, estatal, europea o internacional en materia de igualdad de derechos de las personas LGTBI.
- Intervención con personas solicitantes de medidas de protección internacional motivadas en la orientación sexual, identidad o expresión de género, que incluirá, en su caso, acompañamiento en los trámites del procedimiento de solicitud de protección internacional.
- En su caso, derivación a los Servicios de Orientación Jurídica especializados del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid para cuando proceda informar del derecho a justicia gratuita, en particular a personas víctimas de violencia, discriminación o delitos de odio.
- Elaborar informes sobre políticas, directivas, estrategias europeas e internacionales en materia de derechos de las personas LGTBI, así como actualización sobre jurisprudencia y normativa internacional, estatal y autonómica, en los términos descritos en los medios personales del presente Pliego. Estos informes serán elaborados y puestos a disposición de la Dirección General de Igualdad, con la periodicidad establecida en el Capítulo VIII del presente Pliego, en el formato determinado por la misma.
- Coordinación y, en su caso, derivación de las personas usuarias a entidades del tercer sector que puedan complementar la atención que precise la persona, en función de la demanda planteada.
- Seguimiento de las actuaciones realizadas desde el área jurídica y, en su caso, desde otros dispositivos de atención en los supuestos en los que se haya realizado una derivación.

- Coordinación con el resto de profesionales del Programa para el seguimiento y evaluación del PIA, incorporando las modificaciones necesarias en los objetivos o actuaciones en función de la evolución de la persona en su itinerario de inserción, con objeto de superar las dificultades sociales que, derivadas de la orientación sexual, la identidad o expresión de género, impidan su participación en igualdad de condiciones y su inclusión social.
- Coordinación del personal administrativo del Programa con el fin de garantizar el establecimiento de turnos de trabajo que asegure la cobertura permanente de los distintos medios de acceso al programa (teléfono, correo electrónico, etc.), gestión de la lista de espera, gestión documental y de expedientes y demás labores administrativas para asegurar la más eficaz atención de los usuarios y el mejor funcionamiento del Programa.

Esta Área será responsabilidad de los profesionales con titulación universitaria en Derecho.

5. ÁREA DE ATENCIÓN GRUPAL

Desde el Área de Atención Grupal se desarrollarán acciones de orientación y atención psicosocial mediante la puesta en marcha de diversos grupos en los que las personas usuarias con similares dificultades y necesidades se encuentren entre iguales y puedan trabajar de manera conjunta su problemática y encontrar soluciones a la misma.

Sin perjuicio de la puesta en marcha de nuevos grupos derivada de la detección de nuevas problemáticas y necesidades, se prestará especial atención a las siguientes: familiares en proceso de aceptación de la orientación sexual o identidad sexual de sus hijos e hijas; personas en proceso de vivencia de su orientación, identidad o expresión de género; personas LGTBI que se encuentren en situación o riesgo de vulnerabilidad o exclusión social desde una perspectiva intersectorial (menores, jóvenes, personas mayores y/o en situación de dependencia, personas solicitantes de protección internacional –refugio y asilo- perseguidos en su país de origen por su orientación sexual o su identidad o expresión de género, víctimas de la violencia intragénero y otros tipos de violencia, como la que se produce en el ámbito familiar y las víctimas de agresiones y de delitos de odio por orientación sexual, identidad de género o expresión de género).

En la atención grupal se realizarán las acciones de orientación y atención psicosocial, de fomento de la comunicación y de trabajo en conjunto actuando en las siguientes problemáticas y procesos:

- Procesos de identidad en la orientación sexual, que incluya acciones de empoderamiento en los procesos de autoaceptación de las personas respecto a su orientación sexual o identidad de género.
- Dificultades y/o conflictos en los entornos familiar, laboral, social, escolar, relacional, etc., motivados por la orientación sexual y/o la identidad y/o expresión de género.
- Apoyo a las personas usuarias para mejorar su funcionamiento psicosocial a través de experiencias dinamizadoras en grupo, entre iguales, y afrontar los problemas personales, familiares, grupales o comunitarios de una manera efectiva.
- Fomentar la comunicación intergeneracional para conocer experiencias de personas mayores que padecieron la misma problemática, con intercambio mutuo de experiencias que enriquezcan la vivencia de mayores y jóvenes.
- Apoyo para la creación, ampliación o consolidación de redes sociales.

Las actuaciones del Área de Atención Grupal se llevarán a cabo de manera coordinada por los profesionales de las Áreas de Atención Social y Psicológica de manera que se favorezca el desarrollo personal de sus participantes y se ayude a mantener, reconstruir o iniciar procesos de integración, socialización y de creación de redes sociales y/o superación personal.

Cuando se considere necesario o conveniente, podrán participar en las sesiones profesionales que, de manera voluntaria y desinteresada, ofrezcan orientación a las personas usuarias del grupo. De la misma manera, podrán ser invitadas personas que hayan sido usuarias del Programa y relaten su experiencia a las mismas.

6. ÁREA DE PROMOCIÓN, ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN

Desde esta Área se realizarán actuaciones de promoción, orientación y formación, tanto a profesionales y a organizaciones públicas y privadas, como a la ciudadanía en general sobre la realidad LGTBI, y será de responsabilidad de un profesional con titulación universitaria en Sociología.

Se desarrollarán anualmente las acciones informativas y formativas, ofertadas por el adjudicatario del contrato, que al menos deberá realizar 75 acciones informativas y/o formativas con un mínimo de 10 asistentes en cada una de ellas. En estas actividades podrán participar igualmente los profesionales adscritos a las distintas Áreas que integran el Programa, quienes complementarán su labor de intervención individual y/o familiar y grupal con la participación en este tipo de acciones.

La persona responsable de esta Área coordinará todas las actuaciones de su competencia, que serán las siguientes:

a) Actuaciones de promoción

- Gestión y catalogación del fondo documental y bibliográfico del Programa LGTBI, así como préstamo a personas usuarias y atención a particulares y profesionales que soliciten su consulta.
- Elaboración de documentación informativa especializada sobre el trabajo y experiencia desarrollada dentro del Programa de modo que se pueda difundir a diversos ámbitos. La difusión se realizará, en todo caso, con la autorización expresa y siguiendo las instrucciones de la Dirección General de Igualdad.
- Gestión de las solicitudes de participación de los profesionales del Programa en congresos, seminarios, jornadas, etc., recepción de la solicitud, tramitación de la autorización de la Dirección de Igualdad y comunicación de la solicitud de autorización, en los términos establecidos en el Capítulo IV.1 del presente Pliego.
- Difusión de folletos divulgativos de las actuaciones del Programa, así como del material bibliográfico o divulgativo que se elabore desde la Dirección General de Igualdad.

b) Actuaciones de orientación y formación

- Colaboración y apoyo a la Dirección General de Igualdad para el diseño y puesta en marcha de las acciones de divulgación y campañas informativas y de sensibilización establecidas en la normativa madrileña y cuantas otras se lleven a cabo desde la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.
- Información, orientación y formación a profesionales, particulares, entidades y organismos públicos en relación a la realidad LGTBI, y actuaciones previstas en la normativa madrileña en materia LGTBI. Sin perjuicio de la coordinación con el resto de Áreas, el Área de promoción, orientación y formación será la encargada de centralizar todas las demandas recibidas y ofrecer respuesta a las mismas.
- Diseño inicial del Plan de Formación; del calendario de realización de las acciones informativas y formativas; y designación de profesionales encargados de las mismas.
- Gestión del calendario de formación, recepción de solicitudes de actividades formativas, seguimiento de la formación realizada y recopilación de los documentos acreditativos de la misma.
- Elaboración del material de formación y determinación del tipo de formación a realizar, en función de los profesionales destinatarios de la misma.

En la ejecución de estas funciones se seguirán las instrucciones recibidas desde la Dirección General de Igualdad, que será la responsable de establecer las prioridades en materia informativa y formativa.

7. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL DE ACTUACIONES.

La empresa adjudicataria designará a un Director del Programa, que será la persona que se decida por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, para que dirija, coordine y supervise el cumplimiento de lo establecido en el presente Pliego y el funcionamiento de las Áreas que integran el Programa, que seguirá, en todo caso, las instrucciones de la Dirección General de Igualdad. Estas funciones de dirección, coordinación y supervisión se concretan en las siguientes actuaciones:

- Ejercer la interlocución directa con el personal adscrito a la Dirección General de Igualdad, entre cuyas competencias se encuentra el control y seguimiento del Programa.
- Trasladar al resto de profesionales adscritos al Programa las indicaciones, directrices o instrucciones recibidas por parte de la Dirección General de Igualdad y asegurar su cumplimiento.
- Asegurar la calidad del servicio prestado, supervisando el cumplimiento de lo establecido en el presente Pliego y resolviendo los problemas e incidencias que se planteen en su ejecución.
- Ejercer labores de coordinación general del Programa con otras instituciones y entidades, pudiendo conllevar, previa autorización de la Dirección General de Igualdad, la representación institucional del mismo en los espacios en los que sea convocado.
- Garantizar la actuación coordinada y el seguimiento de la intervención realizada por las Áreas que integran el Programa. A tal efecto, convocará reuniones con una periodicidad semanal con los profesionales adscritos a las mismas, en las que, entre otras cuestiones, se realice el seguimiento y evaluación del PIA incorporando las modificaciones oportunas en función de la evolución de las personas usuarias.
- Determinar los turnos de trabajo de los profesionales del Programa, y resolver, conforme a las instrucciones recibidas de la entidad adjudicataria, todas las cuestiones e incidencias en materia de personal y relaciones laborales, garantizando en todo caso que las distintas Áreas del Programa se encuentren cubiertas durante todo el horario de apertura.
- Garantizar la correcta gestión de los expedientes para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en el presente Pliego y los exigidos por parte del FSE+ y a la normativa sobre protección de datos de carácter personal, dando para ello las instrucciones precisas a todos los profesionales.
- Elaborar, entre otros documentos, informes, memorias y propuestas de protocolos de actuación, a petición de la Dirección General de Igualdad, en las materias propias del servicio, al margen de los establecidos en el apartado VIII del presente Pliego.

- Elaboración y actualización permanente del listado de las entidades del tercer sector que trabajen en el ámbito de la Comunidad de Madrid y cuyas actuaciones estén dirigidas a personas LGTBI.
- Comunicar de forma inmediata a la Dirección General de Igualdad cuantas incidencias surjan en la prestación de las actuaciones recogidas en el presente Pliego.
- Gestión de cualquier reclamación que se presente ante el Programa conforme a lo establecido en el apartado VIII.3 de este Pliego.
- Cuantas funciones les sean encargadas por la Dirección General de Igualdad siguiendo las directrices establecidas desde la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. En todo caso, en la ejecución de estas funciones se seguirán las instrucciones recibidas desde la citada Dirección General.

III.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. PERSONAS USUARIAS: FORMA DE ACCESO

1. Régimen de funcionamiento del Programa

Todas las Áreas que integran el Programa trabajarán de manera coordinada para una mejor ejecución de sus funciones y atención a las personas usuarias, siguiendo en todo momento las instrucciones de la Dirección General de Igualdad. Cualquier incidencia que pueda surgir en el desarrollo de las actuaciones será puesta de manera inmediata en conocimiento del responsable de Coordinación y, en su caso, comunicada por éste a la Dirección General de Igualdad.

Todos los profesionales adscritos al Programa deben conocer el contenido de la Ley 2/2016, de 29 de marzo, y de la Ley 3/2016, de 22 de julio, y cumplirán, en el ejercicio de sus funciones, el contenido de las mismas. Asimismo, deberán conocer la normativa estatal y de la Unión Europea sobre la materia.

De la misma manera, los profesionales adscritos al Programa deben conocer el contenido de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en particular, lo relativo a los derechos y deberes de los usuarios establecido en los artículos 5 y 6, respectivamente.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, deberá exponerse en un lugar visible de la sede del Programa la relación de derechos de los usuarios reconocidos en el citado artículo.

Con carácter particular, se respetará el reconocimiento de la identidad de género libremente manifestada, y las personas serán tratadas conforme a la misma. Igualmente, los datos registrados en el expediente de cada persona respetarán la identidad de género manifestada, con independencia de los datos que obren en su documento de identidad en caso de no haber realizado rectificación registral del sexo y/o del nombre conforme a la normativa estatal aplicable.

Toda intervención profesional será respetuosa con la privacidad de la persona y se garantizará la confidencialidad de las intervenciones.

La empresa o entidad adjudicataria, o los profesionales que integran el Programa, no podrán en ningún caso, facturar a las personas usuarias cantidad alguna por la prestación de las actuaciones que figuran detalladas en el presente Pliego.

Los profesionales que integran el Programa no podrán en ningún caso llevar a cabo ningún tipo de actividad profesional en el ámbito privado y de carácter lucrativo con las personas usuarias de los servicios de información, atención, orientación y asesoramiento del Programa. En todo caso, es de aplicación lo establecido en los artículos 30 y 31 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, relativo a los derechos y deberes de los profesionales, respectivamente.

El horario de funcionamiento del dispositivo de atención será de lunes a viernes, excepto festivos, en jornada continua desde las 9 de la mañana a las 21 horas, desde el 1 de septiembre al 30 de junio, y de 8 a 15:30 horas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de agosto.

Al menos el 60% de los días por vacaciones anuales que correspondan al personal adscrito al Programa deberán disfrutarlos en el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 30 de septiembre, debiendo garantizarse, en todo caso, la correcta cobertura del servicio.

2. Personas usuarias

Podrán ser destinatarias de las acciones del Programa:

- Las personas LGTBI que accedan al Programa, mayores de edad, menores emancipadas, o que gocen del beneficio de mayor edad conforme a lo establecido en el artículo 319 del vigente Código Civil. Para las personas menores se requerirá consentimiento expreso por escrito de quienes ostenten la patria potestad o la representación legal.
- El entorno familiar y relacional de las personas LGTBI, con idénticas prescripciones respecto a su capacidad de obrar.

- Los profesionales de diferentes ámbitos de entidades públicas y privadas, así como el conjunto de la población, respecto de las actuaciones de carácter formativo, informativo, de promoción, asesoramiento y sensibilización.

3. Forma de acceso al Programa y atención de las personas usuarias

Las personas interesadas podrán acceder al Programa directamente o derivadas por servicios públicos, o por alguna de las entidades del tercer sector que desarrollan su actividad en la atención especializada a personas LGTBI.

Las formas de acceso serán:

- Acceso presencial en la sede del Programa.
- Acceso telefónico, a través del teléfono exclusivo del Programa o del teléfono 028 Arcoíris de la Administración General del Estado.
- A través del correo electrónico **infolegtbi@madrid.org**. Este correo es propiedad de la Comunidad de Madrid y de uso exclusivo para el Programa. La Dirección General de Igualdad tendrá la potestad de cambiarlo o sustituirlo por otro. La empresa o entidad adjudicataria no podrá proceder a la creación de un correo independiente al descrito para la ejecución de las tareas objeto del presente contrato, ni ofrecer Información sobre las actuaciones que desde el Programa se desarrollan al margen de la sede electrónica de la Comunidad de Madrid, salvo autorización expresa de la Dirección General de Igualdad.
- Acceso a través de la sede electrónica de la Comunidad de Madrid, www.comunidad.madrid.

Con carácter general, la atención de las personas usuarias se efectuará de forma presencial en la sede del Programa, con excepción de las puntuales demandas de información y de las acciones de formación. No obstante, cuando las circunstancias así lo requieran, y previa autorización de la Dirección General de Igualdad, podrá prestarse la atención requerida a través de sistemas de atención telemática.

4. Coordinación Externa

Desde el Programa se articulará la coordinación con todos aquellos sistemas y servicios (servicios de salud, servicios sociales de atención social primaria y especializada, recursos sociocomunitarios, educativos, residenciales, etc.) que puedan estar implicados en la atención, a fin de hacer más eficaces las actuaciones llevadas a cabo desde el Programa.

Con carácter particular, el Programa mantendrá una estrecha coordinación y colaboración con los dispositivos y recursos establecidos en la normativa madrileña, y aquellos otros recursos especializados para las personas LGTBI que ponga en marcha la Comunidad de Madrid. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Igualdad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

La participación de los profesionales del Programa en espacios de coordinación con otras entidades públicas y privadas, como mesas de trabajo u otras plataformas colaborativas, deberán contar con el visto bueno de la Dirección General de Igualdad.

Todas aquellas actuaciones que requieran coordinación con otras unidades administrativas o Consejerías de la Comunidad de Madrid, se llevarán a cabo desde la Dirección General de Igualdad.

5. Expediente Individual y/o familiar de las personas usuarias del Programa

Deberá existir un expediente individual y/o familiar para cada persona usuaria que sea atendida en el servicio, que recoja, organice, registre y archive en formato digital toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención e intervención que permita su explotación.

El expediente individual y/o familiar contendrá:

- Ficha individual y/o familiar en la que se recojan los datos que se determinen por la Dirección General de Igualdad que, en todo caso, deben incluir la información necesaria para la obtención de los indicadores de realización y resultados requeridos por el FSE+.
- Documento suscrito por la persona usuaria y, en su caso, su representante legal, relativo a las condiciones de acceso al Programa.
- Documento suscrito por la persona usuaria y, en su caso, su representante legal, relativo al consentimiento informado para el tratamiento de sus datos de carácter personal.
- PIA, suscrito por la persona usuaria y, en su caso su representante legal, y el profesional de referencia, con las consiguientes revisiones, actualizaciones y, en su caso, finalización.
- Informe/s de derivación suscrito/s por el profesional de referencia, que deberá contar con el visto bueno de la persona que ejerza las labores de coordinación.
- Cualquier otra documentación que se considere necesaria para garantizar el correcto registro de las actuaciones realizadas, su seguimiento y evaluación.

La entidad adjudicataria del contrato deberá preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que serán archivados en un lugar seguro y, en todo caso, conforme a la normativa europea, estatal o autonómica aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

En la apertura y conservación de los expedientes individuales y/o familiares la entidad adjudicataria, como encargada del tratamiento, asumirá las obligaciones relativas a la protección de datos de carácter personal, que vienen recogidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

El expediente individual y/o familiar se mantendrá en alta en tanto la persona usuaria continúe acudiendo al Programa y se mantenga el PIA. La ausencia injustificada por un período igual o superior a doce meses supondrá la baja del expediente por abandono de la persona usuaria, sin perjuicio de su conservación conforme a lo establecido en la normativa relativa a protección de datos de carácter personal.

Se producirá igualmente la baja del expediente por cumplimiento de objetivos, por derivación a otros recursos sin necesidad de apoyo o seguimiento por parte del Programa o por la voluntad expresamente manifestada de la persona usuaria, dando por finalizado el PIA.

Para garantizar un adecuado seguimiento y justificación de los indicadores de realización y resultados exigidos reglamentariamente y para que la actividad pueda ser cofinanciada en el Programa FSE + de la Comunidad de Madrid 2021-2027, es necesario que exista evidencia de que las personas participantes son, desde el inicio de su participación, conocedoras de la cofinanciación por parte de la Unión Europea. En cuanto a la recogida de los datos de los participantes, se desagregarán por género y demás características personales recogidas en el Anexo I del Reglamento 2021/1057, de 24 de junio, y de acuerdo a las instrucciones que se dicten al efecto. De las actividades realizadas (de evaluación, apoyo) se llevará conveniente registro que permita la explotación de datos, tanto a nivel individual como agrupados (por actividades, subgrupos, en su caso, u otros criterios); su almacenamiento servirá como fuente de verificación de indicadores que sirva de base para informe, seguimiento, auditoría y evaluación y permitirá su uso para otros análisis potenciales o referencias de mejora (artículo 72.1 e) del Reglamento UE 2021/1060, de 24 de junio).

A la finalización del contrato, la empresa o entidad adjudicataria hará entrega a la Dirección General de Igualdad de todos los expedientes individuales y cuantos datos, documentos e información hayan sido generados en la prestación del servicio, cualquiera que sea el tipo de soporte utilizado. Asimismo, acreditará documentalmente que se ha procedido a la eliminación y borrado de los mismos en los equipos informáticos utilizados, y a la destrucción del resto de soportes en que se encuentre, de manera que garantice la eliminación e irrecuperabilidad de toda la información.

6. Medición del grado de satisfacción de las personas usuarias por los servicios recibidos por el Programa.

Sin perjuicio de otras encuestas o formularios a cumplimentar por parte de las personas usuarias que puedan implementarse en el marco del FSE+ 2021-2027, las personas usuarias del Programa cumplimentarán de forma voluntaria y anónima un cuestionario de satisfacción elaborado siguiendo las directrices del centro directivo competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid.

A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de todas las personas que accedan al servicio el correspondiente modelo normalizado. Los resultados de dichos cuestionarios deberán ser explotados y sus resultados incorporados en las correspondientes memorias.

IV.- CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Indicación de la vinculación

La adjudicataria deberá indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, siguiendo las directrices establecidas por la Dirección General de Igualdad, que se trata de un servicio público adscrito a la misma, y que está cofinanciado en un por el FSE+.

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, debiendo incluir el logotipo del FSE+.

Todas las medidas de información y comunicación que lleve a cabo el adjudicatario deberán hacer público el apoyo y la cofinanciación por el FSE+ 2021-2027, mediante la inclusión del emblema de la Unión Europea, una referencia a la cofinanciación y a los Fondos Europeos, conforme a lo establecido en los artículos 46 al 50, del Reglamento (UE) 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo y los reglamentos de ejecución y gestión que emita la Comisión en desarrollo del Reglamento 2021/1060. Asimismo, deberán tener en cuenta las instrucciones que dicte la Dirección General de la Comunidad de Madrid que tenga atribuidas las competencias en materia de administración de Fondos Europeos.

Se informa a la entidad adjudicataria, que su nombre figurará en una lista pública de operaciones cofinanciadas por FSE+, que publicará el Estado Miembro.

La publicación de artículos en cualquier medio de comunicación impresa o digital, así como la participación e intervención en congresos, seminarios, jornadas, ponencias, mesas redondas, entrevistas en medios impresos, audiovisuales o de cualquier naturaleza, no previstos en el Programa de trabajo anteriormente citado, en los que se traten temas relacionados con la ejecución del Programa o con las actividades desarrolladas en el mismo, deberá contar con la previa y expresa autorización de la Dirección General de Igualdad.

La autorización deberá ser solicitada por escrito o por medios telemáticos que dejen constancia de la misma, por la persona responsable del Área de Promoción, Orientación y Formación, con una antelación mínima de quince días naturales a la fecha de celebración del acto o de la publicación del artículo, salvo razones de urgencia que justifiquen un plazo más breve.

A la solicitud de autorización deberá acompañar, en su caso, copia del programa previsto para el acto, e informe justificativo de la idoneidad o conveniencia de asistir al acto en representación del Programa. La falta de contestación expresa en un plazo de siete días por parte de la Dirección General de Igualdad supondrá la denegación de la autorización.

La autorización de la Dirección General deberá ser expresa, y dirigida a la persona responsable del Área de Promoción, Orientación y Formación, que se encargará de remitirla, en su caso, a la entidad solicitante y de la custodia de la documentación.

2. Servicio de proximidad

Con el fin de facilitar la prestación de los servicios en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, podrán prestarse servicios de proximidad, sin coste adicional alguno, mediante la personación de los profesionales que integran el Programa en las entidades locales o mancomunidades, en supuestos de especial

complejidad que requieran coordinación con los profesionales municipales de servicios sociales o en aquellos casos en que no sea posible el desplazamiento de las personas usuarias a la sede del Programa, siempre que la entidad local o mancomunidad proporcione los medios materiales y de privacidad necesarios para la prestación del servicio a las personas usuarias.

3. Alumnado en prácticas e investigadores

La entidad adjudicataria, previa autorización expresa de la Dirección General de Igualdad podrá suscribir convenios con centros educativos, Universidades y centros de investigación para la realización de prácticas no remuneradas y actuaciones de investigación.

Dichos convenios deberán recoger claramente los datos del centro educativo o de investigación, la persona responsable, el objeto del convenio y duración del mismo. En todo caso, la adjudicataria debe asegurarse de que el personal investigador y el alumnado en prácticas dispongan de los seguros correspondientes para el ejercicio de su actividad.

4. Personal voluntario

El Programa podrá contar con personal voluntario que podrá realizar actuaciones de apoyo a la labor de los profesionales del Programa, sin que en ningún caso pueda realizar las funciones reservadas a los mismos. Para su incorporación, será necesaria la realización de un curso de formación específico impartido por la unidad administrativa competente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales en materia de voluntariado, en coordinación con los profesionales del Programa.

Las personas que actúen como voluntarias suscribirán un compromiso con la entidad adjudicataria, que deberá contar con un seguro de voluntario y cumplir con lo establecido en la Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado de la Comunidad de Madrid, o norma que la sustituya.

La entidad adjudicataria deberá informar periódicamente a la Dirección General de Igualdad la relación del personal voluntario del Programa y de las actuaciones que realiza en el mismo.

V.- MEDIOS QUE DEBE APORTAR LA ADJUDICATARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá aportar para la correcta ejecución del contrato los medios materiales y personales que se relacionan a continuación:

1. Medios Materiales

- Un local para uso exclusivo del Programa, situado en zona céntrica y bien comunicada del municipio de Madrid, en uno de los siguientes distritos: Centro, Chamberí, Salamanca, Retiro, Arganzuela, Tetuán o Chamartín. Deberá tener accesibilidad para personas con discapacidad.

Con el fin de la mejor prestación del servicio a los usuarios y de garantía de su anonimato y de la confidencialidad, el local tendrá una superficie mínima de 150 m² y contará, al menos, con seis despachos independientes con una superficie mínima de 10 metros cuadrados cada uno, una sala polivalente para actividades de al menos 35 metros cuadrados, un espacio habilitado para el depósito y consulta del fondo documental y bibliográfico, zona de recepción separada de la zona de espera, y aseos.

Dicho local deberá contar con climatización fija de calor y frío en todas las dependencias, una mesa de despacho con sillón y sillas de confidente para cada despacho y recepción, así como sillas para la sala polivalente y equipamiento adecuados para el funcionamiento del dispositivo, así como con una dotación informática de al menos nueve ordenadores con conexión a internet, al menos dos de ellos portátiles, uno de los cuales será para uso de la persona que desempeñe las funciones correspondientes al Área de Promoción, Orientación y Formación, dos escáneres y dos impresoras en red, una de ellas de color.

El local dispondrá de una línea telefónica para uso exclusivo del Programa, con función de centralita y extensiones en los despachos.

El local debe encontrarse disponible para su plena utilización en la fecha de formalización del contrato.

- Dos líneas de telefonía móvil y sendos teléfonos móviles para las personas que ejerzan la labor de coordinación y las funciones del Área de Promoción, Orientación y Formación.

Todos los gastos relativos al mantenimiento del local en el que se ubique el recurso, limpieza del mismo, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, líneas telefónicas, reformas y 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 entidad adjudicataria asumirá por su propia cuenta los gastos de compra y reposición de material de escritorio, de sistemas operativos, material para actividades y otros materiales fungibles, (con excepción de los ocasionados por el modelaje impreso y el material divulgativo que serán provistos por la Dirección General de Igualdad según modelo institucional que será de obligada utilización).

Estará igualmente a cargo de la entidad adjudicataria del contrato, la reparación y conservación ordinaria del local, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones adecuadas para la prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto en caso necesario, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos. De igual modo, realizará anualmente 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 Asuntos Sociales los comprobantes correspondientes.

En el caso de que la adjudicataria decida cambiar la ubicación del local sede del Programa, deberá contar con la autorización expresa de la Dirección General de Igualdad, para lo cual deberá solicitarlo con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. A dicha solicitud deberá acompañar documento gráfico sobre el nuevo local, planos del mismo, contrato o precontrato de arrendamiento, así como una memoria que justifique la idoneidad o conveniencia del traslado. El traslado de sede en ningún caso podrá suponer suspensión del servicio.

En todo caso, el nuevo local deberá reunir todas las condiciones mínimas anteriormente descritas. Correrán a cargo de la adjudicataria todos los gastos derivados del traslado, incluido el cambio de materiales divulgativos y los indicativos de la vinculación a la cofinanciación por el FSE+.

2. Medios Personales

Para asegurar el adecuado funcionamiento del dispositivo de atención, la entidad adjudicataria deberá contar con los medios personales necesarios para llevar a cabo las tareas a que se refiere el Capítulo II de este Pliego y en las condiciones establecidas en el Capítulo IV del mismo. Deberá adscribir a la ejecución del contrato el siguiente personal, con el perfil que se indica:

- a) Un profesional con licenciatura o grado en las áreas de Derecho y/o Ciencias Políticas y Sociología, que asumirá la dirección, coordinación y control de todas las Áreas del Programa.

- b) Un profesional con licenciatura o grado en Derecho, que asumirá la responsabilidad de Coordinación del Área Jurídica y Administrativa del Programa conforme a las funciones establecidas en el presente Pliego.
- c) Un profesional con licenciatura o grado en Sociología, que asumirá la responsabilidad del Área de Promoción, Orientación y Formación, conforme a las funciones establecidas en el presente Pliego.
- d) Un profesional con licenciatura o grado en Derecho.
- e) Cuatro profesionales con diplomatura o grado en Trabajo Social, una de las cuales deberá, además, poseer titulación en sexología. Uno de ellos tendrá una jornada parcial del 50%.
- f) Dos profesionales con licenciatura o grado en Psicología.
- g) Un administrativo, con titulación mínima de FP1, rama auxiliar administrativo o equivalente, que atenderá la recepción del Programa y el trabajo administrativo que se precise para la correcta ejecución del trabajo del resto de profesionales.
- h) Un auxiliar administrativo, con titulación en ESO o formación profesional básica equivalente, con jornada parcial del 50% y con conocimientos y experiencia en el manejo de Excel, Access y Word.

El personal citado en los apartados a), b), e) y f) deberá contar, al menos, con una experiencia previa de un año en el desempeño de las funciones inherentes a la naturaleza del contrato, esto es, experiencia en la realización de actuaciones de formación, información, asesoramiento y orientación, así como labores de apoyo a la socialización y superación personal a personas LGTBI.

El personal descrito en el apartado c) debe tener al menos una experiencia de un año en el desempeño de funciones de formación, asesoramiento, sensibilización y orientación en materia de diversidad sexual y de género.

El personal con licenciatura o grado en Derecho citado en el apartado d) deberá contar con experiencia, de al menos un año en labores de asesoramiento, información y orientación a personas inmigrantes respecto a sus derechos y obligaciones establecidos en la normativa estatal aplicable, y en particular, en procedimientos de solicitud de protección internacional -refugio y asilo-.

En todo caso, se garantizará que las Áreas de atención estén siempre cubiertas durante todo el horario de funcionamiento del dispositivo. Igualmente se garantizará, cuando así sea necesario, la presencia de los profesionales en las actuaciones de información y formación, sin que ello suponga una reducción o supresión de actuaciones de intervención en cada Área.

El personal descrito no tendrá vinculación alguna con la Comunidad de Madrid ni ejercerá en ningún caso funciones reservadas al personal público de dicha Administración. Las funciones de resolución y ejercicio de autoridad quedan reservadas al personal funcionario de Consejería de Familia, Juventud y Asuntos

Sociales adscrito a la Dirección General de Igualdad, sin que en ningún caso estas funciones puedan ser ejercidas por los profesionales integrantes del Programa.

La entidad adjudicataria asumirá la condición de empleador, con todos los derechos y deberes relativos a dicha relación laboral, con arreglo a la legislación laboral vigente, o a la que en lo sucesivo pueda promulgarse. La Comunidad de Madrid en ningún caso será responsable de las obligaciones del adjudicatario con sus trabajadores.

Los profesionales del Programa estarán en todo momento identificados como empleados de la entidad adjudicataria. En caso de que los profesionales que integran el Programa deban desarrollar, siquiera transitoriamente, funciones en dependencias de la Comunidad de Madrid se establecerán espacios diferenciados y bien señalizados al efecto.

Estos profesionales no podrán actuar a título individual utilizando la imagen institucional de la Comunidad de Madrid, ni realizar actividad alguna en nombre del Programa sin contar con la autorización expresa de la Dirección General de Igualdad. Tampoco podrán ejercer actividades profesionales retribuidas en el ámbito privado con personas usuarias del Programa.

En caso de baja voluntaria, permiso, excedencia, incapacidad temporal, despido o extinción de la relación laboral, la adjudicataria deberá poner esta circunstancia en conocimiento de la Dirección General de Igualdad y proceder a su sustitución en un plazo de diez días. El nuevo personal deberá cumplir los requisitos establecidos en los Pliegos que regirán el contrato, siendo en todo caso necesario el visto bueno de la Dirección General de Igualdad con carácter previo a la contratación.

VI.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

En los supuestos de convocatoria de huelga legal, con carácter previo a su celebración, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, que deberá ser aprobado por la Dirección General de Igualdad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. En el supuesto de que, por las características y alcance de la huelga, dichos servicios deban ser establecidos por la Comunidad de Madrid, la entidad adjudicataria deberá acatar los que ésta establezca.

Durante la huelga, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Dirección General de Igualdad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. A tal efecto se efectuará, al menos, una comunicación por vía telemática sobre la incidencia durante la mañana y otra durante la tarde, sin perjuicio de que desde la precitada Dirección General se requieran informaciones complementarias.

Una vez finalizada la huelga, y en el plazo máximo de dos días hábiles desde su finalización, la adjudicataria, deberá facilitar a la Dirección General de Igualdad un informe en el que se indique la incidencia de la huelga en la prestación del servicio, así como cualquier incidencia significativa producida durante la misma o las atenciones que no se hayan podido realizar. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por la adjudicataria en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

VII.- PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

Los documentos técnicos que contienen los programas de intervención, los vídeos que se pudiesen realizar, y demás fichas, materiales o documentación producida en el marco de la ejecución del Programa así como los posibles derechos de propiedad intelectual de estos trabajos serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales y estarán en todo momento a su disposición y habrán de contar con la previa autorización de la misma para su utilización con otros fines distintos a los del funcionamiento habitual del Programa.

Asimismo, todo el fondo bibliográfico y documental adquirido será propiedad de la Comunidad de Madrid.

Todos los estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Comunidad de Madrid, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que puede oponerse a ello la adjudicataria.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación del presente contrato, corresponden a la Comunidad de Madrid, así como el resultado de dichas tareas y los soportes en que se incluyan.

VIII.- COORDINACION, CONTROL, SUPERVISION E INFORMACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EXIGENCIAS NORMATIVA EUROPEA

Esta actuación está cofinanciada por el FSE+ en el marco del Programa del FSE+ de la Comunidad de Madrid, 2021-2027, Prioridad 2 Inclusión Social, Objetivo Específico L: Promover la integración social de las personas en riesgo de pobreza o exclusión social, incluidas las personas más desfavorecidas y la pobreza infantil, al ser coherente con los objetivos establecidos en el citado Programa y cumple con los criterios obligatorios de los Criterios de Selección, aprobados por el Comité de Seguimiento, de fecha 25 de septiembre de 2023.

En el marco de este programa europeo, la actuación se dirige, con carácter general, a fomentar la inclusión activa y promover la integración social de las personas en riesgo de exclusión social que, por sus circunstancias personales se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad, en particular, la atención del colectivo LGTBI, para prevenir y combatir las situaciones de rechazo y exclusión de estas personas, a través de la continuación del Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI.

La Dirección General de Igualdad será la responsable de asegurar la disponibilidad de todos los documentos justificativos que garanticen el seguimiento de la pista de auditoria y permitan verificar el cumplimiento de la legislación de la Unión Europea y nacional, así como de las condiciones exigidas para actuaciones cofinanciadas.

1. Evaluación y Memorias relativas a las actuaciones del Programa

La entidad gestora del Programa llevará a cabo la evaluación de las actividades desarrolladas en la ejecución del Programa, tanto en lo relativo a la eficacia, eficiencia y adecuación de la atención prestada, como a la satisfacción de las personas atendidas. Estas tareas de evaluación serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Dirección General de Igualdad. Asimismo, llevará a cabo la explotación y tratamiento, de manera anonimizada, de los datos de atención e intervención que se lleven a cabo en el Programa y elaborará los informes y memorias de actuación con la periodicidad que se indica a continuación, sin perjuicio de los informes y memorias que sean requeridos desde la Dirección General de Igualdad.

Memorias mensuales. La empresa o entidad adjudicataria del contrato estará obligada a elaborar una memoria mensual con datos anonimizados de personas atendidas, datos sociodemográficos de las mismas, características de la demanda presentada, problemáticas atendidas, así como la intervención efectuada en los niveles individual y/o familiar, grupal y comunitario, en el modelo y soporte que, en su momento, se establezca por la Dirección General de Igualdad. La entidad adjudicataria quedará igualmente obligada a cumplimentar las hojas y fichas de recogida de información sobre movimiento asistencial que se establezcan desde la citada Dirección General. En dicha memoria se recogerá, también, cualquier otra actuación llevada a cabo con instituciones o profesionales relacionada con la ejecución del Programa.

La memoria a que se refiere el apartado anterior deberá ser entregada a la Dirección General de Igualdad en los diez primeros días del mes siguiente al que se refiere el informe mensual. En caso de que el último día de plazo sea inhábil, se prorrogará el plazo hasta el primer día hábil siguiente.

Memoria anual. Asimismo, deberá presentar una memoria anual de actuaciones, que recoja toda la información referida al año natural. Dicha memoria deberá ser entregada a la Dirección General de Igualdad con anterioridad al 31 de enero del año natural siguiente. En caso de que la adjudicataria no haya gestionado el Programa durante todo el año natural, la memoria recogerá la información desde la fecha de inicio de las actuaciones hasta final de año.

Memoria de finalización del contrato. A la finalización del contrato se presentará una memoria de gestión y de contenidos sobre la atención y funcionamiento global del Programa durante la ejecución del contrato, prorrogas incluidas. Dicha memoria deberá ser entregada a la Dirección General de Igualdad antes de la finalización del contrato.

En la elaboración de las citadas memorias, deberán seguirse las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Igualdad en cuanto a su estructura y los indicadores de ejecución y resultados, en todo caso, con la desagregación que se recoge en los Anexos I y II del Reglamento (UE) 2021/1057, relativo al FSE+ y análisis detallado de los mismos, que deberá contener como indicador de realización el número de participantes de grupos vulnerables.

La memoria de finalización de contrato, además, deberá contener como indicador de resultados el número de participantes que han mejorado su bienestar.

Otros informes. En cualquier otro momento y a requerimiento de los responsables de la Dirección General de Igualdad, presentará cuantos datos estadísticos o de atención de las personas usuarias se le soliciten.

2. Informes sobre normativa LGTBI

Los informes relativos a políticas, directivas, estrategias, legislación, jurisprudencia y normativa relativa a los derechos LGTBI a que se hace referencia en el Capítulo II.4, del presente Pliego, deberán efectuarse y ponerse a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales con la siguiente periodicidad:

- Un **informe trimestral**, a entregar en los diez primeros días del siguiente trimestre natural. En caso de que el inicio de la ejecución del contrato no coincida con el trimestre natural, dichos informes se elaboraran y pondrán a disposición de la Consejería durante el mes siguiente a la finalización del trimestre natural en que se haya comenzado la ejecución.
- Un **informe anual**, con anterioridad al 31 de enero del año natural siguiente, junto a la memoria anual de actuaciones a que se refiere el apartado anterior.
- Un **Informe de finalización del contrato**. A la finalización del contrato se elaborará un informe global que recoja toda la normativa, novedades, política, estrategia o directivas europeas y derecho comparado en materia LGTBI, que se entregará a la Dirección General de Igualdad antes de la finalización del contrato.

Estos informes se entregarán en los modelos y soportes establecidos por la Dirección General de Igualdad.

3. Supervisión y Control

La Dirección General de Igualdad ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del Programa. En esta línea, se mantendrán de forma periódica reuniones del responsable designado por la citada Dirección General para informar del desarrollo del Programa, y habrá de sujetarse a las directrices y órdenes que para su optimización se establezcan desde la misma.

La adjudicataria queda sometida al control, seguimiento y verificación de los organismos competentes de la Unión Europea, de la Unidad Administradora del FSE –UAFSE– (Ministerio de Trabajo y Economía Social), la Intervención General, la Cámara de Cuentas y la Dirección General de la Comunidad de Madrid que tenga asignadas las competencias en materia de administración de Fondos Europeos.

Cualquier reclamación que se presente ante el Programa deberá darse traslado a la Dirección General de Igualdad, a través del profesional designado como Director del Programa, en el plazo máximo de 3 días naturales desde su recepción, acompañada de un informe de los hechos consignados en la misma. En el caso de que por la naturaleza de la reclamación se atienda directamente desde el Programa, se informará en el mismo plazo de su contenido y de la respuesta que se haya dado a la misma.

Madrid, a fecha de firma
LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA
Fecha: 2024.02.09 14:59