



Dirección General
de Servicios Sociales e Integración
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA PRESTACIÓN DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “SUMINISTRO DE TARJETAS DESTINADAS A LA ADQUISICIÓN GRATUITA DE ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS PARA LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIA MATERIAL BÁSICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID COFINANCIADO CON EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS (FSE+)”

INTRODUCCIÓN.

La inclusión social de las personas en situación de vulnerabilidad es uno de los objetivos prioritarios de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, en colaboración con otros servicios públicos y privados del ámbito local, así como del tercer sector.

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece en su artículo 7 que “La finalidad del Sistema es favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación social y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante una función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social”.

Por 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, el titular de la misma ejercerá las competencias que tiene atribuidas por el artículo 41 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, y demás disposiciones en vigor, correspondiéndole el desarrollo general, la coordinación, la dirección y la ejecución de las políticas del Gobierno en los ámbitos siguientes: servicios sociales, dependencia, discapacidad, infancia, juventud, promoción social, fomento del voluntariado, inmigración, incorporación al desarrollo, familia, natalidad, mejora de la calidad asistencial y de atención al usuario de los centros y servicios de atención social, innovación social, consecución de la igualdad real y efectiva de los diferentes ámbitos de la vida política, económica y social de todas las personas, mujeres, mayores, LGTBI, lucha contra la violencia de género y contra la discriminación.

En virtud del artículo 5 de dicho Decreto, la Dirección General de Servicios Sociales e Integración tiene, entre otras, atribuidas competencias para la coordinación en materia sociosanitaria con la consejería competente en dicha materia, en relación con las personas y grupos en situación o riesgo de exclusión social, personas sin hogar, inmigrantes, minorías étnicas y otros grupos de población en situación de necesidad o de vulnerabilidad social, así como la gestión de las prestaciones que, en su caso, se deriven de ellas, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos.

En función de dichas competencias, la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, se ha constituido como Organismo Intermedio designado para la ejecución del “Programa FSE+ de Asistencia Material Básica”, del Fondo Social Europeo Plus (FSE+).

El Fondo Social Europeo Plus (FSE+) tiene por objeto ayudar a los Estados miembros a hacer frente a la crisis provocada por la pandemia de COVID-19, lograr elevados niveles de empleo y una protección social justa, y desarrollar una mano de obra cualificada y resiliente, preparada para la transición a una economía ecológica y digital. El FSE+ es el principal instrumento de la Unión dedicado a invertir en las personas.

El Fondo Social Europeo Plus (FSE+) entre otras, ofrece la posibilidad de reforzar el derecho de todas las personas que lo necesiten a la cobertura de alimentos y/o prestación de asistencia material básica, con

garantía pública, a través de sistemas normalizados que respeten la dignidad y eviten la estigmatización de las personas, así como la de implementar enfoques de atención más integrales, reforzando las medidas de acompañamiento. Así queda reflejado en su objetivo específico xi): corregir la privación material mediante alimentos o la prestación de asistencia material básica a las personas más desfavorecidas, mediante medidas de acompañamiento, entre otras cosas.

El PFSE+ 21/27, aprobado por Decisión de Ejecución de la Comisión, de 9 de diciembre de 2022, por la que se aprueba el programa «FSE+ Comunidad de Madrid» para recibir ayuda del Fondo Social Europeo + en el marco del objetivo de inversión en empleo y crecimiento para la región de la Comunidad de Madrid de España, es el documento estratégico que define la planificación de la región para la apoyar los distintos objetivos que persigue el FSE+ 21/27 y que ha sido elaborado según lo establecido en el Reglamento (UE) 2021/1057, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio, del FSE+.

En él, se han identificado un conjunto de retos a los que el PFSE+ 21/27 de la Comunidad de Madrid debe dar respuesta, destacando por la finalidad de este contrato el de fomentar la inclusión activa, la integración social de las personas en riesgo de pobreza o exclusión social, también de las personas menores de edad, así como su acceso igualitario y adecuado a unos servicios de calidad y a la protección social.

Para lograr un desarrollo eficaz de este propósito, la Comunidad de Madrid va a implantar un nuevo programa denominado Asistencia material básica. Este programa responde a la Prioridad: 4. Lucha contra la privación material (Apoyo a las personas más desfavorecidas en el marco del objetivo específico establecido en el artículo 4, apartado 1, letra m), del Reglamento del FSE+ (ESO.4.13).). Objetivo específico: ESO4.13. Lucha contra la privación material y recogido en el Programa FSE+ de Asistencia Material Básica del Ministerio de derechos sociales, Consumo y Agende 2020.

El Programa de asistencia Material básica de la Comunidad de Madrid tiene tres objetivos:

1. Garantizar el derecho a la cobertura de necesidades de asistencia material básica y la provisión de recursos sociales y económicos a las unidades familiares o de convivencia con menores a cargo que lo precisen en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
2. Asegurar que la acción social pública en la provisión de productos básicos respete la dignidad y evite la estigmatización de las personas más desfavorecidas.
3. Impulsar el desarrollo de medidas de acompañamiento a personas y familias en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social beneficiarias del programa que refuercen sus procesos de integración social y potencien su desarrollo personal.

Para llevar a cabo estos objetivos, la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, va a realizar la licitación de dos contratos:

Uno para garantizar el suministro de tarjetas destinadas a la adquisición gratuita de alimentos y otros productos de asistencia material básica, que es el que nos ocupa.

Y una segunda licitación para un contrato de servicios para la entrega de las tarjetas suministradas a los participantes en el programa de asistencia material básica de la Comunidad de Madrid, así como para garantizar las medidas de acompañamiento a los usuarios de las mismas.

El acceso al programa de asistencia material básica de la Comunidad de Madrid se realizará mediante derivación, previa valoración, de los servicios sociales municipales de la región y bajo las directrices y

supervisión de la Comunidad de Madrid a lo largo de todo el proceso de asistencia a los participantes en el programa.

Concretamente, y a fin de llevar a cabo los dos primeros objetivos, se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones técnicas para la contratación del “SUMINISTRO DE TARJETAS DESTINADAS A LA ADQUISICIÓN GRATUITA DE ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS DE ASISTENCIA MATERIAL BÁSICA PARA LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIA MATERIAL BÁSICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID COFINANCIADO CON EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS (FSE+)”.

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones que han de regir el contrato público de “SUMINISTRO DE TARJETAS DESTINADAS A LA ADQUISICIÓN GRATUITA DE ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS DE ASISTENCIA MATERIAL BÁSICA PARA LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIA MATERIAL BÁSICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID COFINANCIADO CON EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS (FSE+)” así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa adjudicataria.

SEGUNDA. FINALIDADES DEL CONTRATO

1. Emisión, recarga y entrega a la Comunidad de Madrid o empresa que esta designe, de las tarjetas para la adquisición gratuita de productos considerados de asistencia material básica, restringiendo y/o delimitando en línea de caja los productos excluidos en el programa de asistencia materia básica.
2. Servicio de atención al usuario de las tarjetas para la resolución de incidencias en el uso de las tarjetas a través de sus diferentes medios de contacto (teléfono, página web, aplicaciones de mensajería instantánea y/o correo electrónico)

En este Programa se excluyen los siguientes productos alimentarios que no podrán ser adquiridos de manera gratuita con las tarjetas de este Programa:

- Todo tipo de bebidas y refrescos que contengan gas, azúcar o productos sustitutivos.
- Bebidas alcohólicas de todo tipo.
- Productos dietéticos.
- Bollería y chucherías.
- Agua embotellada.
- Productos elaborados, a excepción de legumbre precocida y conservas.

En productos de higiene solamente se podrá adquirir los siguientes productos: jabón, champú, pasta de dientes, higiene femenina menstrual, y pañales infantiles.

El resto de productos de higiene no determinados en la lista precedente quedaran excluidos de la adquisición gratuita con cargo a las tarjetas del contrato.

TERCERA. ESPECIFICACIONES

3.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS TARJETAS.

- a) Será una tarjeta electrónica que se pueda utilizar en todo el territorio de la Comunidad de Madrid.
- b) La forma de presentación de esta podrá ser una tarjeta con soporte físico (plástico) o tarjeta virtual a través de una aplicación web u otros soportes electrónicos. La elección del tipo/s de soporte corresponde al usuario de la tarjeta.
- c) Las tarjetas serán de uso personal e intransferible y deberán garantizar un sistema de alerta de uso indebido, bloqueo y revocación, así como adecuadas medidas anti fraude y falsificación.
- d) Las tarjetas deben ser nominativas y tener una codificación individual donde quede reflejado el historial de adquisición gratuita de productos para su posterior justificación.
- e) Este historial de adquisición gratuita de productos tiene que reflejar: productos adquiridos, fecha, importes de los mismos, verificación de gasto ejecutado por tarjeta y establecimiento donde se ha realizado la operación.
- f) La tarjeta actuará como monedero, no estará nunca vinculada a una cuenta corriente del usuario. Las tarjetas tienen que suministrarse con cuatro importes de cargar diferentes, siendo estos:
 - 130 euros al mes.
 - 160 euros al mes.
 - 190 euros al mes.
 - 220 euros al mes.
- g) Las tarjetas podrán ser usadas durante un periodo máximo de 12 meses con posibilidad de prorrogar su validez. Las tarjetas tienen que poder recargarse mensual, bimensual o trimestralmente, según indicación de la dirección general competente en la materia. El saldo no consumido se irá acumulando para su uso en meses posteriores hasta su vencimiento.
- h) La tarjeta debe permitir restringir y/o delimitar en línea de caja la adquisición gratuita de productos del listado de productos excluidos en el programa Básico, detallados en el Anexo I del presente pliego.
- i) Las tarjetas servirán exclusivamente para la adquisición de manera gratuita de los productos relacionados en el punto anterior y con arreglo al saldo disponible en el momento de su uso, de forma que no se puedan canjear por productos distintos a los definidos ni se puedan realizar operaciones por importe superior al saldo disponible en cada momento.
- j) La tarjeta tendrá que ser usada por los participantes en el programa sin discriminación en los establecimientos respecto a otros clientes, sin poder delimitar una o varias cajas solo para el uso de los usuarios del programa de asistencia material básica.
- k) La tarjeta tiene que poder facilitar la consulta del saldo de la misma.
- l) Las tarjetas no serán canjeables por dinero en ningún caso.
- m) Las tarjetas deberán incluir el emblema de la Unión Europea y la leyenda cofinanciado por la Unión Europea.

3.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ASOCIADOS A LA TARJETA

El adjudicatario deberá proporcionar los desarrollos técnicos en las tarjetas y/o en sus sistemas informáticos que sean necesarios para cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Programa informático que delimite en línea de caja el catálogo de productos que se pueden adquirir con cargo a la tarjeta del programa de asistencia material básica, así como la posibilidad de incluir los productos nuevos que puedan surgir durante el desarrollo del contrato y que formen parte de las categorías excluidas y establecidas en el Programa Básico.
- b) El adjudicatario dispondrá de un sistema informático en el que se recojan todos los datos de gastos de cada una de las tarjetas, desglosados al menos en: identificación de la tarjeta, localización del establecimiento, productos adquiridos, importes (total y desglosado por productos) y fecha de operación. Dicha información se podrá solicitar desagregada según anexo II de este pliego de PPT.
- c) El sistema informático deberá tener la capacidad de interoperar con la Comunidad de Madrid a través de la Historia social Única (HSU). Para ello, de forma periódica, enviará la información de las tarjetas descrita en el anexo II de este pliego de PPT. Igualmente dispondrá de la funcionalidad de exportación mediante fichero de dicha información o bien la posibilidad de introducir esos datos directamente en HSU. Los requerimientos técnicos en ambos casos, y la periodicidad, serán fijados por la Comunidad de Madrid.
- d) Funcionalidad que permita el bloqueo de la tarjeta en caso de comunicación previa de robo, pérdida, extravío o deterioro.
- e) Servicio de información a las personas usuarias donde se pueda consultar la información individualizada sobre los saldos disponibles en la tarjeta en tiempo real.
- f) El sistema informático del adjudicatario deberá cumplir con las medidas contenidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad.

3.3. ASISTENCIA TÉCNICA AL USUARIO DE LA TARJETA

El adjudicatario dispondrá de un servicio gratuito de atención (telefónica y/o telemático) en el que la persona destinataria de la ayuda podrá conocer gestionar las siguientes incidencias:

- a) Relacionadas con la tarjeta y que requieren la emisión de una nueva: deterioro, robo, extravío y mal funcionamiento.
- b) Relacionadas con la carga de los saldos: saldos no cargados o cantidades cargadas que no corresponden a la cuantía concedida.

CUARTA. SOLICITUD Y ENTREGA DE LAS TARJETAS

La solicitud y entrega de la tarjeta se podrá realizar con carácter semanal, quincenal o mensual de acuerdo con la necesidad del programa.

En el momento de inicio del contrato la solicitud de las mismas se podrá hacer con periodicidad semanal para dar entrada al mayor número de participantes en el programa, posteriormente la demanda de tarjetas se podrá realizar con regularidad quincenal o mensual.

La Dirección General con competencias en Servicios Sociales remitirá una solicitud del pedido de tarjetas, dicha petición se realizará mediante los canales de comunicación que se habiliten para ellos a la formalización del

contrato, que podrán ser, entre otros: correo electrónico, Teams corporativo de la Comunidad de Madrid y/o aplicativo informático propios de la Comunidad de Madrid del sistema informático Historia Social Única.

En la petición de las tarjetas, se indicará, como mínimo, los siguientes datos:

- Nº de tarjetas que se solicitan en formato físico.
- Nº de tarjetas que se solicitan en formato virtual.
- Importe unitario a cargar en cada tarjeta (en un mismo pedido se solicitarán tarjetas con diferentes importes de carga).
- Nº de meses de recarga de las mismas.
- Nº de tarjetas que se solicita la baja con fecha de baja y nº de identificación de la misma.
- Nº de tarjetas que se solicita la recarga, indicando: importe, fecha de recarga, periodicidad, así como nº de identificación de la tarjeta.

La entidad adjudicataria del servicio remitirá a la Dirección General con competencias en la materia, la información solicitada con fecha de realización de las acciones solicitadas (tarjeta nueva, recarga, baja, etc.) y nº de identificación de las tarjetas.

Las tarjetas serán entregadas a la Comunidad de Madrid en la dirección que determine la Dirección General competente en materia de Servicios Sociales, que podrá ser una sede administrativa de la Comunidad de Madrid o las oficinas de la empresa adjudicataria del contrato de servicios denominado “Medidas de acompañamiento social a los participantes en el Programa de Asistencia Material Básica de la Comunidad de Madrid cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+)”.

Por motivos de seguridad las tarjetas se enviarán sin activar. El usuario de la tarjeta activará la misma un vez recibida mediante el acceso al sistema de información de la tarjeta puesto a disposición por la empresa suministradora.

La empresa suministradora de las tarjetas procederá a la carga y recarga de los importes de las tarjetas con carácter mensual, bimestral o trimestral, según indicación de la dirección general competente en la materia.

Como encargado de tratamiento de protección de datos personales, el adjudicatario deberá cumplir con el deber de informar regulado en el Reglamento Europeo de Protección de Datos del tratamiento de los datos que se realiza singularizadamente a través de las tarjetas o través de la app, siendo de su responsabilidad el cumplimiento de dicha obligación.

QUINTA. PLAZO DE ENTREGA

Las tarjetas solicitadas por la Dirección General tendrán que ser entregadas en los siguientes plazos:

- En caso de que el usuario hubiera optado por la emisión de una tarjeta en formato físico (plástico), esta deberá ser entregada por parte del contratista en un plazo no superior a siete días hábiles desde la solicitud por parte de la Dirección General con competencias en Servicios Sociales.
- En el caso de que el formato elegido fuera el de tarjeta digital, el plazo será de cinco días hábiles.
- Los duplicados de tarjeta por robo, extravió o deterioro tendrán que reponerse en los mismos plazos según sean tarjetas físicas o virtuales.

- Las renovaciones y recargas se tendrán que realizar en un plazo de tres días hábiles desde su comunicación.

SEXTA. PROCEDIMIENTO PARA OBTENER LA CONDICIÓN DE PARTICIPANTE EN EL PROGRAMA.

El acceso al programa de asistencia material básica de la Comunidad de Madrid se realizará mediante derivación, previa valoración, de los servicios sociales municipales de la región y bajo las directrices y supervisión de la Comunidad de Madrid a lo largo de todo el proceso de asistencia a los participantes en el programa.

Los servicios sociales municipales realizarán la valoración de los usuarios empadronados en su municipio de acuerdo con las directrices de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, dichas directrices se dictaran mediante resolución del mencionado director general donde se indicaran los requisitos de acceso al programa.

Una vez acreditado el cumplimiento de requisitos que exige el Programa, la condición de participante se adquirirá desde la fecha derivación de la entidad local a la Dirección General de Servicios Sociales e integración.

La Dirección General de Servicios Sociales e integración solicitara a la empresa adjudicataria el suministro de las tarjetas nominativas de los participantes de acuerdo con las indicaciones recogidas en la cláusula cuarta de este PPT.

SEPTIMA. ADQUISICIÓN GRATUITA DE ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS DE ASISTENCIA MATERIAL BÁSICA PARA LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIA MATERIAL BÁSICA.

Los usuarios de las tarjetas del programa de asistencia material básica podrán acceder en igualdad de condiciones que el resto de clientes, a todos los alimentos que la empresa o empresas adjudicataria destine para la implantación de las tarjetas con la única restricción de los alimentos prohibidos según el Anexo I del contrato.

Así mismo, podrán acceder a los productos de higiene autorizados en el mismo anexo anteriormente referenciado.

El resto de productos de venta en los establecimientos quedaran excluidos de la adquisición gratuita con cargo a las tarjetas del contrato.

Las tarjetas han de ser válidas en todo el territorio de la Comunidad de Madrid.

La tarjeta tendrá que ser usada por los participantes en el programa sin discriminación en los establecimientos respecto a otros clientes, sin poder delimitar una o varias cajas solo para el uso de los usuarios del programa de asistencia material básica.

Los usuarios del programa tendrán los mismos derechos y obligaciones que el resto de usuarios del establecimiento donde se implante el uso de tarjetas para la adquisición gratuita de alimentos y otros productos de asistencia material básica, consecuentemente se podrán acoger a los mismos beneficios que el resto de clientes en las mismas condiciones que estos:

- Descuentos y ofertas
- Envíos a domicilio
- Compra on line (siempre que dicha sistema on line se encuentre en condiciones de garantizar la discriminación de productos recogidos en el Anexo I de este PPT)

OCTAVA. MEDIOS A ADSCRIBIR PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

8.1. MEDIOS PERSONALES

La entidad adjudicataria pondrá a disposición de la ejecución del contrato cuantos medios personales sean necesarios para el desarrollo del suministro en su integridad, sin que se exija una adscripción expresa y exclusiva de dicho personal al contrato.

La adjudicataria ejercerá el poder de dirección respecto de sus trabajadores, procediendo al pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, imposición de sanciones disciplinarias y asunción de las correspondientes obligaciones en materia de Seguridad Social, y cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleador y empleado, sin que exista ningún tipo de relación que vincule a la Comunidad de Madrid con el personal que presta el servicio, el cual dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y la Comunidad de Madrid, por lo que el personal queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria siendo esta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con la Comunidad de Madrid, y todo ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.

La adjudicataria designará a un coordinador técnico, que actuará como interlocutor único con la Dirección General con competencias en Servicios Sociales que será responsable de recibir sus instrucciones y de transmitir las al resto de trabajadores de la adjudicataria que realicen las prestaciones objeto del presente contrato. Asimismo, el contratista deberá nombrar un responsable suplente para los casos de ausencia del titular.

8.2. MEDIOS MATERIALES

La entidad que resulte adjudicataria deberá ejecutar el contrato en sus propias dependencias e instalaciones, sin que la Comunidad de Madrid ponga a su disposición ningún espacio. El conjunto de los materiales necesarios para la ejecución del contrato, incluidos el de oficina, el de telecomunicaciones, el soporte informático o el material para realizar la entrega de las tarjetas serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

La empresa o UTE adjudicataria deberá contar con las aplicaciones informáticas necesarias para el desarrollo de las especificaciones de la cláusula tercera de este pliego de prescripciones técnicas.

La empresa o UTE adjudicataria del contrato tendrá que garantizar la implantación de la tarjeta que permita la adquisición gratuita de alimentos y otros productos de asistencia material básica en al menos el 50 % de los municipios de más de 10.000 habitantes de la Comunidad de Madrid.

Para determinar la población de los municipios de la Comunidad de Madrid se tendrán en cuenta los datos del Instituto nacional de estadística (INE) en el registro de: "Cifras oficiales de población de los municipios españoles en aplicación de la Ley de Bases del Régimen Local (Art. 17)" para el año 2023, últimas cifras oficiales publicadas, recogido en el Anexo III de este PPT.

8.3. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

1. Desarrollar y ejecutar los contenidos específicos en el contrato aportando y gestionando de manera diligente todos los medios y recursos, tanto materiales como personales, necesarios para la ejecución de este.
2. Recoger, informatizar, analizar y custodiar todos los datos referidos al uso de las tarjetas del programa garantizando en todo momento la confidencialidad de los datos.
3. Establecer la coordinación precisa y necesaria con la Dirección General con competencias en Servicios Sociales.
4. Facilitar a la Dirección General con competencias en Servicios Sociales aquella información sobre las tarjetas en uso que sea necesaria para la justificación de los gastos y para la adecuada resolución de los problemas que pudieran plantearse.
5. El personal de la entidad deberá cumplir las medidas de prevención de riesgos laborales establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional. En general, deberá realizar sus funciones en relación con los usuarios de conformidad a la ética profesional y a los códigos deontológicos de los servicios públicos.
6. La entidad adjudicataria deberá atenerse en todo momento a las instrucciones que en materia de imagen pública le sean indicadas por la Comunidad de Madrid y por los reglamentos europeos de publicidad del FSE+.

NOVENA. SEGUIMIENTO Y COORDINACION DE LAS ACTUACIONES

La Dirección General competente en materia de Servicios Sociales, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del suministro.

9.1. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.

A efectos de coordinación, 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 director/a con Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Servicios Sociales), y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Subdirección designada, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen en y durante la ejecución del contrato y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

Cualquier comunicación que deba mantener la empresa adjudicataria con la Consejería con competencias en Servicios Sociales, habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa y la Consejería con competencias en Servicios Sociales, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

En esta línea, la empresa adjudicataria habrá de mantener informada a la Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente), de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del contrato, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables

técnicos de la Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente), y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para inspeccionar el cumplimiento de las especificaciones del contrato y solicitar cuanta información se requiera y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del programa 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 competente en Servicios Sociales y los responsables de la entidad adjudicataria con el fin de realizar un seguimiento y desarrollo del servicio y habrá de sujetarse a las directrices y órdenes que para su optimización se establezcan desde la Consejería.

9.2. COORDINACIÓN TÉCNICA.

Se realizará el seguimiento general del contrato para la valoración de las actuaciones realizadas, a través del coordinador técnico, que será el interlocutor con los técnicos adscritos a la Dirección General competente en Servicios Sociales, los cuales supervisarán los siguientes aspectos:

- El adjudicatario viene obligado a informar a la Dirección General competente en Servicios Sociales, a través del coordinador citado en el punto anterior, sobre cualquier incidencia significativa, que afecte a la prestación del contrato, en el mismo día y momento en que se produzca, y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
- Se remitirá a la Dirección General competente en Servicios Sociales un informe con periodicidad mensual, sobre el funcionamiento del contrato, las tarjetas suministradas y su uso. Dicho informe deberá ser entregado en los quince primeros días del mes siguiente. Además, se celebrarán tantas reuniones (presenciales como por medio telemáticas) sean necesarias.
- A petición de la Dirección General competente en Servicios Sociales, se realizarán cuantos informes se le requieran con el fin de contar con la información suficiente de carácter cuantitativo y cualitativo.
- El adjudicatario remitirá a la Dirección General competente en Servicios Sociales, una Memoria Anual en la que se haga una evaluación del seguimiento del servicio, y que deberá ser entregada antes del 31 de enero de cada año de vigencia del contrato.
- Por parte de la entidad adjudicataria se elaborará una memoria a la finalización de la vigencia del contrato que refleje los datos cuantitativos y cualitativos de la ejecución del contrato. Dicha memoria deberá ser presentada en el plazo de 15 días a partir de la fecha de finalización de la vigencia del contrato.
- Además del referido informe final, la entidad adjudicataria presentará, cuando se le requiera, informes parciales y en momentos concretos de desarrollo del contrato.

9.3 CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO.

El sistema de control se fundamenta en tres conceptos que se consideran básicos en el contrato y que se tienen que mantener durante el total desarrollo del mismo.

- a) Control de la delimitación en línea de caja del catálogo de productos que se pueden adquirir con cargo a la tarjeta del programa y que se realizará con los modelos de informes de seguimiento y evaluación descritos en el anexo II de este PPT.

- b) Control de la aplicación de un descuento lineal en el precio final de cada operación realizada con las tarjetas suministradas mediante el envío trimestral por parte de la empresa adjudicataria de 100 productos elegidos por la Comunidad de Madrid de los facturados por los usuarios donde se distinga el coste de venta al público y el facturado en las tarjetas de alimentos de los participantes del programa.
- c) Control de los municipios donde está implantado el programa de asistencia material básica para la adquisición gratuita de productos con delimitación en línea de caja de alimentos y productos de higiene permitidos abiertos para la implantación en el territorio de la Comunidad de Madrid mediante el envío por parte de la empresa adjudicataria de un listado semestral donde se reflejen los establecimientos donde está implantado el programa, y que mantiene las implantaciones que dieron lugar a la puntuación de adjudicación del contrato y los requisitos mínimos para licitar.

DECIMA. COMPROMISO AMBIENTAL

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación con el servicio prestado. Además, se asegurará que su personal está debidamente formado y es competente en materia de buenas prácticas ambientales. La Dirección General competente en Servicios Sociales se reserva el derecho a solicitar al contratista evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal. Debe adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una contaminación del medio ambiente, como puedan ser los vertidos líquidos indeseados, abandono de residuos o su incorrecta gestión, en especial, de aquellos considerados como peligrosos. La Dirección General competente en Servicios Sociales se reserva el derecho de repercutir al contratista el coste de reparación del daño ambiental derivado de un incidente ambiental causado por ellos.

Compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al medio ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Segregar los residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa en vigor priorizando el reciclado frente a la eliminación.
- Emplear equipos con marcado CE y a realizarles un mantenimiento preventivo con el fin de que las emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites especificados en las características técnicas.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- Consumir agua, energía y demás recursos que necesite para el desarrollo del contrato de una forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos comunitarios en materia climática y medioambiental, particularmente a través de la reducción del desperdicio de alimentos y de los plásticos de un solo uso.

UNDECIMA. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

El adjudicatario, y el personal destinado a la prestación del servicio, se compromete a cumplir las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los

derechos digitales, así como en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), así como cualquier normativa posterior que la desarrolle.

Los datos de carácter personal que se recaben u obtengan en el desarrollo de la prestación objeto del contrato, serán tratados y utilizados de conformidad con la normativa vigente, garantizando la confidencialidad de la información en los siguientes términos:

1. A tenor de lo establecido en la legislación vigente se preservará el derecho a la intimidad de los usuarios. Asimismo, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales garantizando la discreción y confidencialidad de los mismos.
2. La utilización de datos tanto cuantitativos como cualitativos para la realización de estudios, estadísticas, etc., así como la de su exposición en Jornadas, Congresos y demás eventos, queda supeditada a la autorización previa y expresa de la D. G competente de Servicios Sociales debiendo figurar en todo caso la procedencia de dichos datos.
3. Quedan expresamente prohibidas las intervenciones del adjudicatario en medios de comunicación, visuales, hablados o escritos, exponiendo o comentando cualquier tipo de información obtenida o relacionada con el contrato, sin la previa autorización de la D. G competente en Servicios Sociales.

DUODECIMA. PUBLICIDAD Y VISIBILIDAD DE LA FINANCIACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA (FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS)

Los adjudicatarios se obligan a ejecutar las indicaciones de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional, en el centro o centros y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se realicen con cargo a este contrato.

El presente contrato está cofinanciado por Fondos Europeos. Según lo estipulado en artículo 36.1. del Reglamento (UE) 2021/1057, con relación a la información, comunicación y publicidad, los perceptores de Fondos de la Unión harán mención al origen de esta financiación y velarán por darle visibilidad, en particular, cuando promuevan las acciones y sus resultados, facilitando información coherente, efectiva y proporcionada dirigida a múltiples destinatarios, incluidos los medios de comunicación y el público en general.

Será necesario que la documentación pública correspondiente al programa incluya los logotipos establecidos en la normativa correspondiente a dicho fondo. De acuerdo al artículo 47 del Reglamento (UE) 2021/1060, se utilizará el emblema de la Unión, de conformidad con su anexo IX, cuando realicen actividades de visibilidad, transparencia y comunicación.

En la publicidad que, a través de cualquier medio, la empresa adjudicataria haga sobre actuaciones derivadas de la aplicación del presente Convenio, se hará constar expresamente que aquellas se realizan en virtud del 'Programa de Asistencia Material Básica de la Comunidad de Madrid', cofinanciado al 90% por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) para el periodo 2021-2027, debiendo figurar los logotipos correspondientes a dicho Fondo Europeo y a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

En los equipamientos y personal relacionados con la ejecución del presente contrato, deberá figurar la identificación corporativa de las Administraciones que colaboran en su ejecución, al menos deberá figurar la

identificación de la Comunidad de Madrid, así como del logotipo de la Unión Europea y del FSE+. Las mismas obligaciones tendrán cuando sean ejecutados por empresas o profesionales ajenos a la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá justificar el cumplimiento de estas obligaciones aportando la documentación que acredite y permita comprobar la visibilidad especificada en el presente punto.

Por su parte, los beneficiarios y los organismos que ejecutan los instrumentos financieros reconocerán la ayuda de los Fondos a la operación, incluidos los recursos reutilizados de conformidad con el artículo 62 del Reglamento (UE) 2021/1060.

Los contenidos de las publicaciones o actividades realizadas son exclusiva responsabilidad de la entidad adjudicataria. Esta declaración deberá constar en cualquier estudio, memoria, folleto informativo o documento que, en cualquier soporte, divulgue el contenido de los programas o proyectos adjudicados.

Igualmente, se hará constar que la Comunidad de Madrid no asume responsabilidad alguna sobre el contenido de las mismas.

Las empresas o entidades adjudicatarias deberán indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería con competencias en Servicios Sociales, que se trata de un Servicio de la mencionada Consejería.

Igualmente, todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se produzcan en el proceso de atención y funcionamiento deberán editarse en el soporte documental que la Consejería establezca y autorice y de forma anonimizada los datos personales.

Cualquier acto o medida de divulgación y comunicación deberá contar con la autorización previa de la Consejería con competencias en Servicios Sociales.

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 Servicio, con una antelación mínima de quince días hábiles 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 competente en Servicios Sociales supondrá la denegación de la autorización.

Madrid, a fecha de la firma

DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN

Firmado digitalmente por: FERNANDO IGNACIO AYRES JANEIRO - ***4689**
Fecha: 2024.11.15 14:16

Fdo.: Ignacio Ayres Janeiro

ANEXOS

ANEXO I: PRODUCTOS PERMITIDOS Y NO PERMITIDOS

Todos los productos alimentarios a excepción de:

- Todo tipo de bebidas y refrescos que contengan gas, azúcar o productos sustitutivos.
- Bebidas alcohólicas de todo tipo.
- Productos dietéticos.
- Bollería y chucherías.
- Agua embotellada.
- Productos elaborados, a excepción de legumbre precocida y conservas.

Productos de higiene, solamente se podrá adquirir los siguientes productos:

- Jabón.
- Champú.
- Pasta de dientes
- Higiene femenina menstrual
- Pañales infantiles.

ANEXO II: MODELOS DE INFORMES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento de las actuaciones del contrato será continuado, en los siguientes términos y plazos:

- a) La entidad adjudicataria realizará un informe de seguimiento mensual, que adjuntará a la facturación, que contendrán al menos los siguientes datos:
- Relación de tarjetas entregadas.
 - Relación de cargas/recargas por importe.
 - Relación de incidencias por tarjeta, tipo de incidencia y resolución de la misma.
 - Nº Total de tarjetas operativas a fin del periodo.
 - Nº Total de ayudas de concesión comunicadas.
 - Media del número de adquisiciones de productos por tarjeta.
 - Número de atenciones del Servicio de Atención al Usuario e incidencias de las tarjetas.
 - Relación de altas de usuarios de la aplicación en el periodo.
 - Relación de bajas de usuarios de la aplicación en el periodo.
 - Relación de usuarios totales de la aplicación en el periodo.
 - Número de tickets consumidos en el periodo.
 - Tickets y gasto por tarjeta.
 - Cualquier otra información que fuera necesaria para la correcta ejecución del programa.
- b) La entidad adjudicataria realizará una memoria anual, que contendrán al menos los siguientes datos:
- Evolución número de tarjetas entregadas.
 - Evolución número de cargas/recargas por importe.
 - Evolución número de incidencias por distrito y tipo.
 - Evolución de los tiempos medios de entrega de tarjeta, cargas y recargas, y de resolución de incidencias por tipo.
 - Evolución de tarjetas operativas a fin de mes.
 - Evolución usuarios de tarjeta desde el inicio.
 - Evolución del importe medio de una operación en un periodo.
 - Evolución del número de operaciones por tarjeta.
 - Evolución del número de atenciones del Servicio de Atención al Usuario.
 - Evolución del número de altas/bajas de tarjetas de la aplicación.
 - Evolución de usuarios totales de la aplicación.
 - Evolución del número de tickets por tarjeta.

- Evolución de la media de tickets por tarjeta.
- Cualquier otra información que fuera necesaria para la correcta ejecución del programa.

ANEXO III: Cifras oficiales de población de los municipios españoles en aplicación de la Ley de Bases del Régimen Local (Art. 17) del INE para el año 2023, últimas cifras oficiales publicadas.

LOCALIDAD	POBLACIÓN
28 Madrid	6.859.914
28001 Acebeda, La	67
28002 Ajalvir	4.779
28003 Alameda del Valle	274
28004 Álamo, El	10.322
28005 Alcalá de Henares	199.184
28006 Alcobendas	119.416
28007 Alcorcón	171.772
28008 Aldea del Fresno	3.408
28009 Algete	20.991
28010 Alpedrete	15.312
28011 Ambite	684
28012 Anchuelo	1.379
28013 Aranjuez	60.668
28014 Arganda del Rey	58.990
28015 Arroyomolinos	35.972
28016 Atazar, El	104
28017 Batres	1.872
28018 Becerril de la Sierra	6.277
28019 Belmonte de Tajo	1.840
28021 Berrueco, El	802
28020 Berzosa del Lozoya	217
28022 Boadilla del Monte	64.742
28023 Boalo, El	8.424
28024 Braojos	212
28025 Brea de Tajo	543
28026 Brunete	11.014
28027 Buitrago del Lozoya	1.967
28028 Bustarviejo	2.743
28029 Cabanillas de la Sierra	939
28030 Cabrera, La	2.882
28031 Cadalso de los Vidrios	3.173
28032 Camarma de Esteruelas	7.792
28033 Campo Real	6.781
28034 Canencia	460
28035 Carabaña	2.273
28036 Casarrubuelos	4.062
28037 Cenicientos	2.097
28038 Cercedilla	7.648
28039 Cervera de Buitrago	164
28051 Chapinería	2.604
28052 Chinchón	5.664
28040 Ciempozuelos	25.866

28041 Cobeña	7.698
28046 Collado Mediano	7.490
28047 Collado Villalba	65.657
28043 Colmenar de Oreja	8.649
28042 Colmenar del Arroyo	1.947
28045 Colmenar Viejo	55.198
28044 Colmenarejo	9.534
28048 Corpa	798
28049 Coslada	80.171
28050 Cubas de la Sagra	6.817
28053 Daganzo de Arriba	10.611
28054 Escorial, El	16.873
28055 Estremera	1.453
28056 Fresnedillas de la Oliva	1.791
28057 Fresno de Torote	2.522
28058 Fuenlabrada	188.736
28059 Fuente el Saz de Jarama	7.182
28060 Fuentidueña de Tajo	2.270
28061 Galapagar	35.273
28062 Garganta de los Montes	420
28063 Gargantilla del Lozoya y Pinilla de Buitrago	388
28064 Gascones	229
28065 Getafe	185.899
28066 Griñón	10.087
28067 Guadalix de la Sierra	6.814
28068 Guadarrama	17.063
28069 Hiruela, La	74
28070 Horcajo de la Sierra-Aoslos	234
28071 Horcajuelo de la Sierra	108
28072 Hoyo de Manzanares	8.973
28073 Humanes de Madrid	19.902
28074 Leganés	190.665
28075 Loeches	9.108
28076 Lozoya	621
28901 Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias	1.483
28078 Madarcos	72
28079 Madrid	3.332.035
28080 Majadahonda	72.548
28082 Manzanares el Real	9.386
28083 Meco	15.404
28084 Mejorada del Campo	24.274
28085 Miraflores de la Sierra	6.945
28086 Molar, El	9.759
28087 Molinos, Los	4.786
28088 Montejo de la Sierra	381
28089 Moraleja de Enmedio	5.453
28090 Morálzarzal	14.124

28091 Morata de Tajuña	8.115
28092 Móstoles	211.265
28093 Navacerrada	3.282
28094 Navalafuente	1.637
28095 Navalagamella	2.982
28096 Navalcarnero	31.974
28097 Navarredonda y San Mamés	150
28099 Navas del Rey	3.244
28100 Nuevo Baztán	7.050
28101 Olmeda de las Fuentes	402
28102 Orusco de Tajuña	1.415
28104 Paracuellos de Jarama	27.000
28106 Parla	133.004
28107 Patones	566
28108 Pedrezuela	6.400
28109 Pelayos de la Presa	2.982
28110 Perales de Tajuña	3.176
28111 Pezuela de las Torres	977
28112 Pinilla del Valle	204
28113 Pinto	55.208
28114 Piñuécar-Gandullas	178
28115 Pozuelo de Alarcón	88.784
28116 Pozuelo del Rey	1.254
28117 Prádena del Rincón	150
28118 Puebla de la Sierra	99
28902 Puentes Viejas	760
28119 Quijorna	3.863
28120 Rascafría	1.736
28121 Redueña	304
28122 Ribatejada	912
28123 Rivas-Vaciamadrid	100.275
28124 Robledillo de la Jara	135
28125 Robledo de Chavela	4.705
28126 Robregordo	79
28127 Rozas de Madrid, Las	98.086
28128 Rozas de Puerto Real	578
28129 San Agustín del Guadalix	13.650
28130 San Fernando de Henares	38.974
28131 San Lorenzo de El Escorial	18.489
28132 San Martín de la Vega	20.304
28133 San Martín de Valdeiglesias	9.003
28134 San Sebastián de los Reyes	92.734
28135 Santa María de la Alameda	1.517
28136 Santorcaz	942
28137 Santos de la Humosa, Los	2.772
28138 Serna del Monte, La	106
28140 Serranillos del Valle	4.625

28141 Sevilla la Nueva	9.551
28143 Somosierra	85
28144 Soto del Real	9.399
28145 Talamanca de Jarama	4.355
28146 Tielmes	2.742
28147 Titulcia	1.362
28148 Torrejón de Ardoz	137.711
28149 Torrejón de la Calzada	10.222
28150 Torrejón de Velasco	4.756
28151 Torrelaguna	4.949
28152 Torreloz	25.115
28153 Torremocha de Jarama	1.144
28154 Torres de la Alameda	7.737
28903 Tres Cantos	51.453
28155 Valdaracete	633
28156 Valdeavero	1.782
28157 Valdelaguna	1.045
28158 Valdemanco	1.066
28159 Valdemaqueda	820
28160 Valdemorillo	13.651
28161 Valdemoro	81.394
28162 Valdeolmos-Alalpardo	4.523
28163 Valdepiélagos	623
28164 Valdettres de Jarama	4.990
28165 Valdilecha	3.191
28166 Valverde de Alcalá	535
28167 Velilla de San Antonio	13.376
28168 Vellón, El	2.200
28169 Venturada	2.554
28171 Villa del Prado	7.273
28170 Villacanejos	3.499
28172 Villalbilla	16.823
28173 Villamanrique de Tajo	800
28174 Villamanta	2.774
28175 Villamantilla	1.576
28176 Villanueva de la Cañada	23.593
28178 Villanueva de Perales	1.671
28177 Villanueva del Pardillo	17.731
28179 Villar del Olmo	2.258
28180 Villarejo de Salvanés	7.746
28181 Villaviciosa de Odón	28.750
28182 Villavieja del Lozoya	314
28183 Zarzalejo	1.810