



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 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+)”**

### **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, corporación 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 Europea 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 FSE+ 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 participantes en el 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.

Y una segunda licitación para un contrato de servicios para la entrega y apoyo en la activación 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, que es el contrato que nos ocupa.

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 estos tres objetivos, se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones técnicas para la contratación del “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+)”

## **PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la organización, gestión y ejecución de servicios para la entrega y apoyo en la activación de las tarjetas para la adquisición gratuita de alimentos y otros productos de asistencia material básica, así como la información, orientación y el acompañamiento a familias vulnerables usuarias del programa de asistencia material básica de la Comunidad de Madrid cofinanciado por el Fondo Social Europeo + (PSE+).

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

### **2.1. OBJETIVOS**

1. Garantizar la entrega de las tarjetas a los participantes del programa de asistencia material básica de la Comunidad de Madrid cofinanciado por el Fondo Social Europeo +, así como el apoyo en la activación de las mismas.
2. Implementar el desarrollo de medidas de acompañamiento a personas y familias en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social participantes en el programa de asistencia material básica de la Comunidad de Madrid que refuercen sus procesos de integración social y potencien su desarrollo personal.
3. Garantizar la información y derivación a los recursos específicos que se valoren adecuados.
4. Ofrecer un servicio individual y/o grupal de acompañamiento y apoyo social que favorezca la inclusión social.

### **2.2. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO**

Serán destinatarios del servicio de acompañamiento social los miembros de la unidad familiar participantes en el programa de asistencia material básica de la Comunidad de Madrid, para ser derivados a este programa las unidades familiares deben cumplir los siguientes requisitos:

- Estar empadronados en la Comunidad de Madrid.
- Tener 18 años o más, excepto si se trata de un menor emancipado o que forma parte de una unidad familiar o de convivencia.
- Tener al menos un menor a cargo.

- Carecer de recursos materiales y económicos suficientes para hacer frente a las necesidades básicas.
- Vivir en hogares cuyos ingresos por unidad de consumo sean inferiores al 40% de la renta mediana nacional.

### 2.3. PROCESO DE ACCESO Y DERIVACIÓN AL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

Las personas serán derivadas por los servicios sociales municipales, en el nivel de atención social primaria de los municipios de la Comunidad de Madrid a la Dirección General de la Comunidad de Madrid con competencias en servicios sociales de acuerdo con una hoja de derivación tipo que la Comunidad de Madrid defina para tal efecto.

La Dirección General con competencias en servicios sociales, formalizará la entrada de la unidad familiar al programa de asistencia material básica, que incluirá tanto la solicitud del suministro de la tarjeta para la adquisición gratuita de alimentos y otros productos de asistencia material básica como el servicio de acompañamiento aquí descrito.

Tras la derivación por parte de los servicios sociales municipales de la familia participante en el programa, la Comunidad de Madrid solicitará a la empresa suministradora de tarjeta, una tarjeta individual por cada familia usuaria del programa.

Una vez emitida la referida tarjeta, será enviada a la entidad prestadora de medidas de acompañamiento, al objeto de que pueda entregársela al titular de la misma en un plazo no superior a 10 días.

La entrega de la tarjeta se hará efectiva en el contexto de una entrevista presencial inicial, en la que se apoyará al usuario en la activación de la misma mediante el acceso al sistema de información de la tarjeta puesto a disposición por la empresa suministradora.

En esta primera entrevista la empresa adjudicataria facilitará la información relacionada con el uso de las tarjetas, el acceso al programa, así como los productos que se pueden adquirir gratuitamente mediante la tarjeta entregada.

Igualmente, la entidad, elaborará junto a la familia un plan de acompañamiento social individualizado, destinado a mejorar su situación de inclusión social, que recoja los objetivos, obligaciones y actuaciones de seguimiento durante el tiempo de permanencia en el programa.

La unidad familiar tendrá que firmar por escrito un documento de recepción de la mencionada tarjeta, protección de datos y compromiso de participación en las acciones de acompañamiento individualizados, estas siempre serán de muto acuerdo con la unidad familiar.

En la derivación y entrada en el servicio de las unidades familiares destinatarias, se velará por la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres y adoptarán las medidas oportunas para evitar cualquier discriminación por razón de sexo, raza u origen étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, de conformidad con lo expresado en el artículo 7 del Reglamento (UE) 1303/2013.

La ausencia injustificada, a las actividades del acompañamiento individualizado que se programen para la persona o personas del servicio deberá ser informada al centro de servicios sociales desde el que se realizó la derivación al programa y a la Dirección General con competencias en la materia. Los adjudicatarios

deberán llevar un control efectivo de asistencia a las distintas actividades en las que participen las personas usuarias del servicio.

### **TERCERA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**

A continuación, se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán para el objeto del presente contrato y que la empresa o entidad adjudicataria del contrato deberá asegurar e implementar.

Los servicios objeto del presente contrato se orientan al desarrollo de itinerarios de acompañamiento social individualizado para las familias participantes en el programa de asistencia material básica.

Los servicios a prestar por los adjudicatarios tendrán naturaleza integral y personalizada y se deberán ajustar a las necesidades de cada persona/familia usuaria teniendo en cuenta las características de su situación de vulnerabilidad y/o exclusión, y la situación personal/familiar de cada una de ellas. Los itinerarios comprenderán actuaciones de información, orientación, formación, acompañamiento y cualesquiera otras actuaciones que sean necesarias para mejorar la inserción social efectiva de la familia y el conocimiento de los recursos de su entorno.

Por tanto, cada familia participante deberá recibir un acompañamiento social adecuado a sus características sociales y, en consecuencia, el itinerario de acompañamiento social tendrá que ser flexible y adaptarse a las necesidades personales y familiares. Todo ello con el fin de facilitar los apoyos necesarios para que las personas mejoren su integración social y el conocimiento de los recursos de su entorno.

En la oferta técnica que se realice y en la posterior ejecución del servicio, la entidad adjudicataria tendrá que garantizar que pone a disposición de las familias usuarias un conjunto de apoyos de acompañamiento social que se describen en este Pliego de Prescripciones técnicas.

No obstante, no todas las familias usuarias obligatoriamente deberán de beneficiarse del conjunto de los servicios, puesto que no todas ellas necesitarán pasar por todos los servicios del contrato. En este sentido, es responsabilidad de los adjudicatarios ajustar el itinerario individualizado a las necesidades de las familias valoradas por los servicios sociales en la hoja de derivación al programa. Garantizando que todas ellas pasarán, al menos, por los siguientes procesos, teniendo el carácter de obligatorio: información- acogida y entrevista inicial, plan personalizado de acompañamiento social, entrevista de seguimiento seis meses y doce meses.

El resto de las actuaciones descritas no tienen carácter obligatorio para todas las unidades familiares del servicio, pero si tendrían que prestarse para aquellas unidades familiares que su diagnóstico social así lo aconseje, y que vendrá determinado en la hoja de derivación de los servicios sociales municipales.

La entidad prestadora deberán gestionar directamente las tareas objeto del contrato y en ningún caso podrán subcontratar los servicios de acompañamiento social básicos. No obstante, podrán subcontratar los servicios de acompañamiento social adaptado como pueden ser las actividades de formación cuando requieran especialización o cuando consideren que es más idóneo que sean impartidas por empresas o profesionales especializados.

### 3.1. SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO GENERAL.

La entidad prestadora deberá garantizar la puesta a disposición de las personas destinatarias de un itinerario de acompañamiento social personalizado en el que se incluirán los servicios que se describen en este punto.

Las familias usuarias participarán en las distintas fases del itinerario de acuerdo con sus necesidades individuales y con el diseño de acompañamiento social consensuado.

Los contratistas deberán asignar un equipo social de referencia (trabajador social e integrador social) responsables del acompañamiento social personalizado de la unidad familiar. La elaboración del itinerario de acompañamiento social personalizado se realizará en colaboración con los servicios sociales que han realizado la derivación y deberán incluir, al menos, las siguientes actuaciones que se consideran de carácter obligatorio.

- **Acogida y entrevista inicial**, donde se tiene que realizar:

a) Información y apoyo en la activación de la tarjeta

Incluirá la entrega de la tarjeta al titular, el apoyo en la activación de la persona usuaria de la tarjeta, la información detallada de su uso, características y condiciones del programa de asistencia material básica.

b) Plan personalizado de acompañamiento social

Para cada familia participante se realizará un plan personalizado de acompañamiento social individualizado que permitirá conocer en detalle sus características sociales y expectativas y, en consenso con la unidad familiar y de acuerdo con la propuesta de derivación de los servicios sociales, se acordará un itinerario de acompañamiento social que contendrá como mínimo:

- objetivos,
- actividades,
- obligaciones,
- indicadores de evaluación.

La entrevista de información y acogida se tendrá que realizar siempre de forma presencial e individualizada.

- **Entrevista de seguimiento seis meses:** Donde se valorará en coordinación con los servicios sociales municipales la situación de la unidad familiar, así como el itinerario de acompañamiento social de la misma, por si fuera necesario modificarlo.

Se valorará con carácter imprescindible: cambios en la composición de la unidad familiar y situación laboral o económica.

Dicha entrevista se podrá realizar de manera telefónica, presencial o telemática.

- **Entrevista de seguimiento doce meses:** Se valorará, junto con los servicios sociales municipales la necesidad de la unidad familiar de permanencia en el programa de asistencia material básica.



Se valorará con carácter imprescindible: cambios en la composición de la unidad familiar, situación laboral o económica y participación en su itinerario de acompañamiento social.

Dicha entrevista se podrá realizar de manera telefónica, presencial o telemática.

Dicha entrevista puede dar lugar a:

a) Valoración de la prórroga en el programa:

Cuando la unidad familiar mantenga los requisitos de acceso al programa se realizará una propuesta de renovación en el programa y una revisión del itinerario de acompañamiento social.

b) Valoración de la baja en el programa:

Cuando la unidad familiar deje de reunir los requisitos de acceso al programa se realizará el cierre de la intervención de acompañamiento social llevada a cabo hasta ese momento y la retirada de la tarjeta para la adquisición gratuita de alimentos y otros productos de asistencia material básica.

Las unidades familiares pertenecientes al servicio de acompañamiento general podrán solicitar a su equipo de intervención social otras entrevistas de seguimiento mediante los canales articulados para ello que tiene que ser como mínimo: nº de telefónico directo con el equipo de acompañamiento social y correo electrónico.

Al realizar cada una de las llamadas deberá informarse al usuario respecto a la política de protección de datos personales, con la siguiente locución: “Se informa que esta conversación podrá ser grabada. Usted consiente que los datos personales que nos facilite sean tratados por cuenta de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Comunidad de Madrid en la actividad de tratamiento “Servicio de Atención a personas en situación de riesgo o vulnerabilidad Social”, con la finalidad de Gestión del Servicio de Atención a personas en situación de riesgo o vulnerabilidad Social. Puede ejercer sus derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 a través de una solicitud presentada por Registro, telemático o presencial.”

### **3.2. ACTIVIDAD DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ADAPTADO.**

Se realizarán para aquellas unidades familiares en las que sea valorada la necesidad de inclusión en una actividad de acompañamiento social más intensiva por parte de los servicios sociales municipales.

Las actividades de acompañamiento social adaptado tienen que ser aceptadas por la unidad familiar usuaria en el diseño de su plan de acompañamiento social individual.

Las actividades de acompañamiento social adaptado se podrán realizar por dos canales diferentes:

- De manera intensiva e individual en el domicilio de las familias usuarias de las medidas de acompañamiento.
- De manera grupal en el caso de actividades formativas o de información general. Por confidencialidad, y protección de datos las actividades formativas o informativas de carácter grupal nunca tratarán ni desvelarán datos personales de las unidades familiares incluidas en el programa.

Las sesiones grupales podrán realizarse directamente por la empresa prestataria del servicio o en colaboración con terceros.

Las sesiones grupales deben reunir las siguientes características imperceptibles:

- Duración mínima de 2 horas.
- Mínimo 20 participantes.
- Contar con procedimientos de evaluación y satisfacción del usuario.
- Nunca tratan ni desvelan datos personales de las unidades familiares entrevistadas.

Las actividades de acompañamiento social adaptado tienen que versar sobre la siguiente oferta de actividades:

### **3.2.1. Capacitación para la administración doméstica**

Se entiende por actividades de mejora de la capacitación para la administración doméstica, actividades de acompañamiento que vayan destinadas a cubrir las carencias dentro de las siguientes temáticas:

- Educación económico-financiera doméstica.
- Diagnóstico financiero del hogar: presupuesto personal/presupuesto familiar.
- Balance entre ingresos y gastos.
- La clasificación de los gastos: obligatorios, necesarios, recurrentes y esporádicos. Y su utilidad.
- Modos de financiación externa: ventajas, inconvenientes y riesgos.
- Los suministros del hogar.
- Servicios y productos financieros de uso común.
- Tarjetas de débito y de crédito.
- Banca online y ciberseguridad.
- La cesta de la compra y su repercusión económica.

### **3.2.2. Mejora de hábitos de vida saludable.**

Se entiende por actividades de mejora de hábitos de vida saludable, actividades de acompañamiento que vayan destinada a cubrir las carencias dentro de las siguientes temáticas:

- Alimentación: alimentos saludables en las proporciones adecuadas.
- Etiquetado de alimentos.
- Alimentos frescos, procesados y ultra procesados.
- Consumo de sal, grasas saturadas y azúcares refinadas.
- Alimentación y hábitos higiénicos.
- Alimentación en los diferentes ciclos vitales.
- Actividad física: nivel adecuado y saludable.
- Descanso: gestión del estrés y mejorar los hábitos de sueño.
- Comer emocional.
- Prevención del Consumo de Sustancias Adictivas: especial relevancia del alcohol y el tabaco.

En el proyecto técnico que los licitadores presenten en sus ofertas, se especificarán las acciones, modalidades y medios que se proponen para realizar estas actividades de acompañamiento social adaptado, lo que será valorado conforme a los criterios de adjudicación del contrato.

### **CUARTA. NUMERO DE UNIDADES FAMILIARES DESTINATARIAS EN SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO BÁSICOS Y ACTIVIDAD DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ADAPTADO.**

Las ofertas técnicas que se presenten tendrán que proponer como mínimo la atención de 6.600 unidades familiares por cada 12 meses para el servicio de acompañamiento básico, estimándose la atención de 550 unidades familiares mensualmente. No obstante, esta cantidad mensual podrá variar siempre que se mantenga el cómputo total anual durante el período de vigencia del contrato.



Respecto al cómputo de las personas usuarias se contabilizarán las unidades familiares derivadas que firmen el compromiso de participación en el programa una vez se ha realizado la acogida y la entrevista inicial.

Así mismo en la oferta técnica el número de actividades de acompañamiento social adaptado se tendrán que presentar para al menos la mitad de las unidades familiares, esto es 3.300 unidades familiares.

Se deberá presentar una planificación mensual de las actividades de acompañamiento social especializada para 12 meses donde se indiquen el número de sesiones, la temática de las mismas y el número de asistentes y las horas de duración.

Respecto al cómputo de unidades familiares en el servicio de acompañamiento personalizado adaptado se contabilizarán las unidades familiares derivadas que acudan al menos dos sesiones grupales o reciban dos visitas a domicilio, contabilizadas con carácter anual.

No obstante, en el proyecto técnico, los licitadores podrán ofertar un número mayor de unidades familiares usuarias de los servicios de acompañamiento social, lo que será valorado conforme a los criterios de adjudicación del presente contrato, y que adquirirá el carácter de obligación contractual, debiendo concretar la metodología que se llevará a cabo para alcanzar dichos objetivos.

## **QUINTA. MEDIOS A ADSCRIBIR PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.**

### **5.1. MEDIOS PERSONALES.**

Las entidades o empresas que resulten adjudicatarios del servicio deberán contar, para la ejecución del contrato, con personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio. Los profesionales de cada categoría profesional deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para el adecuado acompañamiento social de los usuarios del servicio y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan a continuación.

La entidad adjudicataria deberá garantizar, para el desarrollo de las actuaciones previstas en este contrato, el siguiente personal mínimo exigible:

- 1 Coordinadora/o técnica/o (Trabajadora/or Social).
- 12 trabajadoras/es sociales.
- 12 técnicos de integración social.
- 2 auxiliares administrativos.

#### **5.1.1. Coordinador**

La empresa adjudicataria designará una persona para canalizar las órdenes que procedan de la Dirección General con competencias en servicios sociales. Igualmente, esta persona asumirá la responsabilidad de coordinación y seguimiento del servicio, con capacidad de decisión suficiente para la resolución inmediata de cuantas incidencias sean observadas en la prestación del servicio.

Deberá disponer del título de diplomado/a o graduado/a en Trabajo Social con experiencia de al menos 2 años en coordinación de equipos de trabajo e intervención social.

Presentará un trabajo a jornada completa de lunes a viernes para el control y seguimiento del servicio prestado.

Entre otras, sus funciones serán:

- Organizar y coordinar el servicio de acuerdo a las directrices de la Comunidad de Madrid.
- Proponer mejoras organizativas e implementarlas.
- Coordinar las áreas de intervención, supervisar su trabajo y fomentar la intervención interdisciplinar.
- Recoger la información y datos de gestión del servicio.
- Gestión y seguimiento de altas y bajas en el programa.
- Supervisión de informes técnicos de casos.
- Coordinación con los servicios sociales de las entidades locales.
- Otras funciones vinculadas a la coordinación, buen funcionamiento del servicio, asistencia a reuniones y cumplimiento de normativa vigente.

### **5.1.2. Trabajador social**

Deberán disponer del título de diplomado/a o graduado/a en Trabajo Social y experiencia mínima de un año en trabajos de intervención social.

Tendrán jornada completa en turno de mañana y/o tarde de lunes a viernes.

Tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Recibir las derivaciones realizadas por la Dirección General con competencias en servicios sociales y valoración de las unidades familiares que accedan al servicio y detección de necesidades sociales.
- Participación y liderazgo en la elaboración del Plan Individualizado de acompañamiento.
- Diseño y ejecución de las actuaciones socio-educativas de acompañamiento.
- Informar y derivación a dispositivos de la red especializada en la atención social y a otros sistemas de protección.
- Facilitar la salida del servicio en el proceso seguido para su incorporación social o derivación a otro dispositivo, cuando proceda.
- Realización de informes y documentación necesaria para la intervención de las unidades familiares del servicio.
- Participar en actividades formativas internas y externas del servicio.
- Promover y/o colaborar en el desarrollo de actividades grupales de información, o de intervención socio-educativa o psicosocial, cuando proceda.
- Otras funciones propias de la categoría profesional, determinadas por la coordinación del servicio.

### **5.1.3. Técnicos de integración social.**

Deberán estar en posesión del título de Técnico Superior de Integración Social.

Tendrán jornada completa en turno de mañana y/o tarde de lunes a viernes.

Tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Admisión y acogida de las personas que acceden al servicio.
- Realización de apoyo y acompañamiento individualizado en los proyectos de acompañamiento de las unidades familiares.
- Acompañamiento en el desarrollo de las tareas de apoyo y colaboración en entrenamiento en habilidades de autonomía personal y social
- Colaboración para la elaboración del Plan Individualizado de acompañamiento social.

- Apoyo y/o acompañamiento a realización de trámites y gestiones, en función de valoración de equipo técnico.
- Participación y colaboración en actividades formativas internas y externas.
- Otras funciones necesarias para la organización y funcionamiento del servicio, determinadas por la coordinación del servicio.

#### **5.1.4. Personal administrativo.**

Deberán estar en posesión del título de bachiller, técnico de FP o equivalente.

Tendrán jornada completa en turno de mañana y/o tarde de lunes a viernes.

Sus funciones serán las siguientes:

- Apoyo en la gestión administrativa de prestaciones de la red de Servicios Sociales y de otras redes de protección social (sanitaria, empleo, seguridad social, etc.), de acuerdo con las instrucciones recibidas por los trabajadores sociales.
- Recoger la información de las personas atendidas y de las actuaciones e intervenciones profesionales que forman parte del servicio y que aparecen descritas en este PPT en el sistema informático facilitado por la empresa adjudicataria, así como la base de datos o programa informático facilitado por la Consejería con competencias en Servicios sociales para el programa asistencia material básica de la Comunidad de Madrid.
- Otras funciones administrativas para la organización y funcionamiento del servicio.

#### **5.1.8. Funciones comunes a todo el personal:**

La entidad adjudicataria estará obligada a velar y hacer cumplir al personal a su cargo, las siguientes funciones y normas:

- a) El personal se responsabilizará del correcto uso de todo el material que utiliza, dando cuenta de manera inmediata en caso de extravío o deterioro no justificado.
- b) Cada trabajador debe cumplir las órdenes que reciba de sus superiores, tanto verbales como escritas, en asuntos relacionados con el servicio.
- c) Todo el personal asistirá a las jornadas formativas que se organicen, y realizará, dentro de su jornada de trabajo, las prácticas necesarias para una mejor preparación profesional.
- d) Todo el personal mantendrá en todo momento un trato educado y correcto con los usuarios, sus familiares y demás intervinientes del servicio.
- e) Todo el personal queda obligado a conocer y aplicar los protocolos de actuación del servicio fijado por la Consejería con competencias en Servicios Sociales para el desempeño de su puesto de trabajo, y actuará, desde la responsabilidad de sus funciones, realizando una labor como un equipo completo donde se garanticen los servicios y prestaciones de forma coordinada.
- f) Cumplir el procedimiento y demás normativa que sea aplicable al servicio.
- g) Todo el personal queda obligado a permanecer en su puesto de trabajo durante su jornada, salvo autorización expresa del superior responsable.

Con independencia de que durante la prestación del servicio se reciban instrucciones desde los responsables de la D.G con competencias en Servicios Sociales, en todo caso, el personal destinado a la prestación del servicio estará sometido al poder de dirección y organización del contratista adjudicatario, siendo éste el único responsable y obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, especialmente en materia de contratación, seguridad social,

prevención de riesgos laborales y tributario. Dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídica ni laboral con la Comunidad de Madrid, con independencia de las funciones de control e inspección que la Consejería con competencias en Servicios Sociales pueda ejercer sobre el servicio.

En consecuencia, el personal dependerá única y exclusivamente de la entidad adjudicataria, quien deberá en todo momento cumplir las prescripciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

## **5.2. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN RELACIÓN CON LOS MEDIOS PERSONALES.**

1.- Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad adjudicataria la selección del nuevo personal que, reuniendo los requisitos de titulación exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Servicios Sociales), del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional, con carácter previo a la contratación.

2.- La empresa o entidad adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informada, en todo momento, a la Consejería de competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Servicios Sociales).

La empresa o entidad adjudicataria deberá adscribir el equipo profesional a la ejecución del presente contrato y mantener en todo momento esta plantilla, que se considerará como mínima necesaria para la realización del objeto del presente contrato, procediendo, en su caso, a realizar las sustituciones necesarias en los casos de permisos, licencias o bajas, cualquiera que sea la causa de éstas.

La cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de quince días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

3.- La empresa o entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación continua para sus empleados/as relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el periodo de duración del contrato. Este Plan deberá ser puesto a disposición de la Administración en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el siguiente al inicio de la ejecución del contrato.

El plan contará con los siguientes contenidos mínimos:

- a) Cursos de formación sobre atención a colectivos específicos. Actualización de conocimientos técnicos de los profesionales.
- b) Entrenamiento de habilidades para el desempeño del puesto de trabajo: habilidades para la atención telefónica y el trabajo en equipo.
- c) Habilidades para gestionar el cambio: liderazgo, herramientas para la gestión del cambio y autocuidado del profesional.
- d) Procesos de mejora continua: planificación, evaluación y calidad.

4.- La empresa o entidad adjudicataria deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los/las profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece.

5.- La empresa o entidad adjudicataria acreditará el establecimiento de un sistema de ordenación del tiempo de trabajo que incluya medidas de horarios flexible que favorezca que tanto mujeres como hombres puedan conciliar su vida laboral, personal y familiar.

6.- La empresa o entidad adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda entidad adjudicataria, y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

7.- La empresa o entidad adjudicataria velará especialmente para que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad definida en los pliegos como objeto del contrato.

8.- A la extinción del contrato, no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308 de la LCSP.

9.- La empresa o entidad adjudicataria deberá recabar del personal que destine al servicio, un compromiso específico de confidencialidad y sigilo, durante toda la vigencia del contrato. A la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

10.- Obligaciones con la Seguridad Social: Certificación positiva expedida por la Tesorería de la Seguridad Social, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 14 del RGLCAP. En el caso de profesionales colegiados que no estén afiliados y en alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social en virtud de lo dispuesto en la Resolución de 23 de febrero de 1996 (BOE de 7 de marzo), de la Dirección General de Ordenación Jurídica y Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones en orden a la aplicación de las previsiones en materia de Seguridad Social, contenidas en la disposición adicional decimoquinta y en la disposición transitoria quinta.3 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aquéllos deberán aportar una certificación de la respectiva Mutualidad de Previsión Social del Colegio Profesional correspondiente, acreditativa de su pertenencia a la misma de acuerdo con la citada Resolución. La presentación de dicha certificación no exonera al interesado de justificar las restantes obligaciones que se señalan en el presente pliego cuando tenga trabajadores a su cargo, debiendo, en caso contrario, justificar dicha circunstancia mediante declaración responsable.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad adjudicataria de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa o entidad adjudicataria, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos, el órgano de contratación se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

La empresa o entidad adjudicataria enviará a la Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en servicios sociales) relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el servicio, con indicación de la jornada laboral, cualificación y

funciones y dará a conocer, con antelación suficiente, a dicha Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones.

### 5.3. MEDIOS MATERIALES

#### 5.3.1 Instalaciones

Los adjudicatarios deberán poner a disposición un centro de trabajo que reúna las condiciones adecuadas para el desarrollo del servicio y que permita tanto la atención individualizada con las unidades familiares participantes como las actividades grupales, cuando esto sea preciso.

A estos efectos, la entidad deberá acreditar estar en posesión o tener derecho de uso, durante al menos el tiempo de vigencia del contrato, mediante contrato de alquiler, cesión de uso o cualquier otra figura jurídica válida, de un local situado en Madrid capital, de al menos, 100 m<sup>2</sup> útiles, que deberá contar con fácil acceso en transporte público.

Los locales cumplirán con toda la normativa vigente en materia de edificación y seguridad y dispondrá de las autorizaciones administrativas necesarias para la prestación de la actividad.

Además, deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- Deberán tener entrada desde la vía pública y serán accesibles para personas con movilidad reducida, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- Dispondrán de los puntos de red informática necesarios para el personal que preste los servicios y conexión a Internet con capacidad de datos suficiente para acceso simultáneo de buena calidad.
- Sistema de archivo con las medidas de seguridad según la legislación vigente en materia de protección de datos.
- Climatización frío-calor.
- Aseos separados por sexos y con las adaptaciones necesarias para personas con movilidad reducida.

El local en el que se desarrollen las actividades deberá contar con el visto bueno de la Administración contratante.

Todos los gastos necesarios para el mantenimiento, limpieza, reparación y reposición del material, mobiliario y equipamiento, así como los seguros, suministros y cuantos sean necesarios para llevar a cabo las actividades necesarias en ejecución del contrato, correrán a cargo del adjudicatario del mismo.

Además del local de ubicación permanente de la prestación del servicio, para facilitar el acceso de las unidades familiares destinatarias del mismo según el ámbito geográfico de actuación, se valorará la disposición de otros puntos adicionales de atención que podrán estar ubicados en locales propios del licitador o de otras entidades con las que se haya llegado a un acuerdo.

Tanto el local como los puntos de atención adicionales (si proceden) deberán contar igualmente con fácil acceso en transporte público, ser accesibles y cumplir con las obligaciones de visibilidad establecidas en el punto undécimo (PUBLICIDAD Y VISIBILIDAD DE LA FINANCIACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA (FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS) del presente pliego.



Dado que la aportación de estos puntos adicionales de atención será evaluada conforme a los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas, los licitadores no podrán incluir en sus ofertas medidas detalladas que pudieran considerarse relevantes a efectos de anticipar información que más tarde se valorará de forma objetiva, para no menoscabar la objetividad e imparcialidad de la valoración, ni el tratamiento igualitario de los licitadores.

### **5.3.2. Sistema informático.**

La entidad/empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema informático que recoja información de las personas atendidas y de las actuaciones e intervenciones profesionales que forman parte del servicio y que aparecen descritas en este PPT.

La entidad adjudicataria deberá disponer de un certificado de nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad.

Se garantizará el acceso a las personas de la Dirección General competente en Servicios Sociales al sistema informático, así como a la información recogida en el.

El contenido de todas las actuaciones de acompañamiento será registrado en el sistema informático, garantizando su transferencia a los servicios sociales de referencia de las familias usuarias., dicho sistema informático deberá disponer de un certificado de nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad si tratan datos de categoría especial para sus sistemas de información.

El sistema informático deberá tener la capacidad de interoperar con la Comunidad de Madrid a través de la Historia social Única (HSU). Igualmente dispondrá de la funcionalidad de exportación mediante fichero de dicha información. Los requerimientos técnicos en ambos casos, y la periodicidad, serán fijados por la Comunidad de Madrid.

La Comunidad de Madrid podrá poner a disposición de la empresa adjudicataria un sistema informático propio para el desarrollo del programa de asistencia material básica a través de la Historia social Única (HSU), programa que tendrá que ser usado por el personal contratado.

Toda la información recogida por la entidad/empresa adjudicataria en la prestación del servicio es propiedad de la Comunidad de Madrid, salvo que sea relativa a su gestión interna y la de su personal. Puesto que la Comunidad de Madrid es la responsable del tratamiento desde el punto de vista de la legislación de tratamiento de datos de carácter personal, y es el responsable inmediato del servicio y de la información según el Esquema Nacional de Seguridad, la información de la ciudadanía que gestione la entidad/empresa adjudicataria del servicio es responsabilidad última de la Comunidad de Madrid, a través del órgano de contratación de este contrato.

La información relativa al servicio prestado deberá estar permanentemente actualizada y recogerá de manera detallada, entre otros, los datos relativos al perfil sociodemográfico de las personas atendidas en el servicio, vías de acceso, intervenciones desarrolladas, frecuencia y duración de las mismas, coordinaciones realizadas y análisis de la finalización de la actuación profesional; así como los datos identificativos de las unidades familiares atendidas.

Los datos referidos a personas atendidas se entregarán con el máximo nivel de desagregación posible y, en cualquier caso, siempre deberán estar desagregados por sexo.

Las variables concretas para recoger se acordarán con el organismo contratante en las dos primeras semanas de ejecución del contrato, e incluirán siempre los indicadores del Programa de asistencia material básica del FSE+.

### **5.3.3. Medios de oficina.**

La entidad adjudicataria deberá aportar la infraestructura operativa necesaria para el correcto desarrollo del servicio.

El coordinador deberá de disponer de teléfono móvil.

Todo el personal adscrito al contrato deberá disponer de un equipo informático para desarrollar las funciones descritas en la cláusula 5.2 del presente pliego de prescripciones técnicas, con acceso a internet e instaladas las licencias de Microsoft office y de la aplicación TEAMS, así como posibilidad de realización de llamadas desde el equipo informático. O disponer de un teléfono móvil para la realización de dichas llamadas conforme a las condiciones establecidas en la mencionada cláusula.

Asimismo, el personal adscrito al contrato, a excepción del personal administrativo, deberá disponer acceso a portátiles o de cámaras web que permitan realizar videoconferencias con las familias usuarias del servicio, así como de coordinación con las entidades locales y con el organismo contratante del servicio para su correcta coordinación y seguimiento.

### **5.3.4. Tarjeta identificativa.**

Cada uno de los profesionales del servicio poseerá una tarjeta que indique su vinculación laboral con la entidad adjudicataria. Las tarjetas de identificación tendrán que identificar el programa de asistencia material básica y la cofinanciación con el Fondo Social Europeo y la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario será responsable de que todos los trabajadores vayan en todo momento perfectamente identificados en las visitas a las familias usuarias del servicio y en las visitas de coordinación con las entidades locales.

### **5.4. Medios organizativos:**

La empresa o entidad adjudicataria deberá contar con una organización que permita la dirección y coordinación de los medios de que debe disponer para la prestación del servicio, la toma de decisiones y el correcto funcionamiento respecto a la atención telefónica, presencial y en visitas a domicilio de las familias usuarias del servicio.

El adjudicatario será el responsable ante la Administración del funcionamiento del servicio.

La empresa o entidad adjudicataria debe tener localizable en todo momento al responsable de la dirección y coordinación de los medios de que debe disponer para la prestación del servicio. Este responsable debe tener la autoridad y capacidad necesarias para tomar decisiones en cada momento y sobre la marcha, sin necesidad de consulta con terceros, a fin de resolver cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio sobre aspectos o cuestiones imputables al adjudicatario.

Cada unidad familiar que sea atendida en el dispositivo, deberá contar con un expediente individual que recoja, organice, registre y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención. El contenido del expediente tendrá carácter confidencial.

La entidad adjudicataria del contrato deberá preparar y organizar adecuadamente estos expedientes individuales que serán archivados en un lugar seguro y siguiendo las directrices establecidas al respecto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. En la custodia y archivo de los expedientes se respetarán las disposiciones establecidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. La entidad adjudicataria será directamente responsable del cumplimiento de las medidas de Comunidad de Madrid.

Todas las bases de datos y ficheros que consten en los equipos informáticos, expedientes individuales, estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato, serán propiedad de la Comunidad de Madrid, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de los contratos resultante de la adjudicación del presente concurso, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid, así como el resultado de dichas tareas y el soporte en que se incluyan, ya sea informatizado o no informatizado.

#### **5.5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN RELACIÓN CON LOS MEDIOS MATERIALES.**

Las empresas o entidades adjudicatarias se obligan a poner a disposición de la Consejería con competencias en Servicios sociales, en las fechas consignadas en la adjudicación, los recursos materiales anteriormente descritos.

Todos los gastos relativos al mantenimiento del centro en el que se ubique el servicio, limpieza del mismo, seguridad, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, líneas telefónicas, arreglos, gastos de actividades y otros gastos necesarios para el mantenimiento y funcionamiento correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato.

Las empresas o entidades adjudicatarias asumirán por su propia cuenta los gastos de compra y reposición de material necesario para la ejecución de las necesidades objeto del contrato. Asimismo, correrán a su cargo la reparación y conservación ordinaria del local, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos.

#### **SEXTA. 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 Consejería con competencias en Servicios 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 empresa adjudicataria deberá acatar los que ésta establezca.

Durante la huelga, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Dirección General competente en Servicios Sociales de la Consejería con competencias en Servicios Sociales, a través del responsable de la S.G. de Atención social primaria, sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio, y de los servicios mínimos que establezca para cumplir con dicha prestación. A tal fin, el supervisor de la empresa adjudicataria informará al responsable de la de la S.G. de Atención Social Primaria al principio y final de cada turno de la incidencia de la huelga. Si durante cualquiera de los turnos se produjese cualquier incidencia, ésta será comunicada de manera inmediata a dicho responsable.

Una vez finalizada la huelga, y en el plazo máximo de dos días hábiles desde su finalización, el adjudicatario deberá facilitar a la Consejería con competencias en Servicios Sociales 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 el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

#### **SÉPTIMA. JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS Y ENTREGABLES**

Los adjudicatarios deberán aportar con periodicidad mensual a la Dirección General con competencias en Servicios Sociales un informe en el que se incluirán los datos clave de evolución de los itinerarios de acompañamiento social. A tal efecto la Dirección General establecerá el tipo de información que se ha de aportar y el formato y soporte informático en el que ha de ser entregada.

Asimismo, las entidades prestadoras presentarán, a semestre vencido, un informe detallado de resultados en los que se incluirán los campos de información que establezca la Dirección General para el reporte de los indicadores del FSE+.

A la finalización del servicio, los adjudicatarios deberán aportar una memoria final, en el plazo máximo de un mes desde la finalización, sobre la prestación del servicio en el que, como mínimo, se recogerá información sobre la población atendida, las características de la misma, las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos.

Todos los informes se entregarán en soporte digital en la herramienta o aplicativo que establezca la Dirección General a tal efecto.

En cualquier momento y a requerimiento la Dirección General de Servicios Sociales, los adjudicatarios estarán obligados a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el proceso de intervención de las personas usuarias se le soliciten.

Todos los datos que se aporten respecto a las personas atendidas, tendrán que estar desagregados por sexo.

#### **OCTAVA. 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 servicio.

##### **8.1. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.**

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a coordinador/a del contrato, perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor/a único/a y director/a con la Dirección General con competencias en Servicios sociales de la Consejería correspondiente, y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Dirección 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 el equipo profesional del servicio con la Dirección General con competencias en Servicios sociales de la Consejería correspondiente, habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad

adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al servicio y la Dirección General con competencias en Servicios sociales de la Consejería correspondiente, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

En esta línea, la entidad adjudicataria habrá de mantener informada a la Dirección General con competencias en Servicios sociales de la Consejería correspondiente, de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la Dirección General con competencias en Servicios sociales de la Consejería correspondiente, y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Dirección General.

Se desarrollará semestralmente una reunión de seguimiento y coordinación entre los responsables de la Dirección General con competencias en Servicios sociales de la Consejería correspondiente 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 Dirección General.

El personal técnico designado por la Dirección General con competencias en Servicios Sociales de la Consejería correspondiente, podrá, en cualquier momento, y deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por dicha Dirección General.

## **8.2. COORDINACIÓN TÉCNICA.**

Se realizará el seguimiento general del contrato para la valoración de las actuaciones realizadas, a través del coordinador del servicio, 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 o del servicio en ese momento, sobre cualquier incidencia significativa, que afecte a la prestación del servicio, 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 servicio y las intervenciones realizadas para su prestación. 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 funcionamiento 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 de los referido informes mensuales y final, la entidad adjudicataria presentará, cuando se

le requiera, informes parciales y en momentos concretos de desarrollo del servicio donde se presentarán los datos de atención relativos a su ejecución técnica e institucional en el momento de elaborar el informe parcial solicitado.

#### **NOVENA. 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.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo del servicio en las instalaciones del mismo.
- 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 servicio de una forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.

#### **DECIMA. 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, poniendo especial interés en lo relativo a la cesión de información de datos sanitarios.
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 Social 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 ámbito social - sanitario, sin la previa autorización de la D. G competente en Servicios Sociales.

#### **UNDECIMA. 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: 2024.08.12 13:22

Fdo.: Ignacio Ayres Janeiro