

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

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA PRESTACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “ATENCIÓN DE LAS URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

### INTRODUCCIÓN

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”*.

El apartado 3 del artículo 10 de dicha norma, prevé entre las competencias de la Administración de la Comunidad de Madrid, la planificación y atención, en colaboración con las entidades locales, en las situaciones de emergencia social, tales como accidentes, estragos, catástrofes, pandemias o cualquier otra circunstancia susceptible de causar graves daños a la población, que puedan producir estados de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenidas e inesperadas a un grupo de personas, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, protección civil y gestión de las emergencias que sea aplicable. Asimismo, corresponde a la Administración de la Comunidad de Madrid, la planificación y atención, en colaboración con las entidades locales, en las situaciones de urgencia social, definidas como aquellas situaciones de carácter excepcional o extraordinario, o de agravamiento de las circunstancias personales o familiares, con incidencia en las condiciones de vulnerabilidad, que requieran una respuesta inmediata por parte del Sistema Público de Servicios Sociales.

Asimismo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.6 de dicha Ley, entre las funciones que tiene asignadas la Atención Social Primaria, se encuentra la “Actuación en situaciones de urgencia y emergencia social”.

El artículo 5 del Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, atribuye a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración la competencia sobre: “La gestión, promoción, coordinación y seguimiento de la atención de urgencia y emergencia sociales”.

La Comunidad de Madrid puso en marcha en el año 2004 la prestación del Servicio de Emergencia Social, con el objeto de atender las emergencias sociales individuales, familiares o colectivas y grandes emergencias que se produzcan en la región, mediante la Central de Emergencias, Unidades Móviles de Emergencia Social y una cartera de recursos sociales.

En la ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid se consideran situaciones de emergencia social los accidentes, estragos, catástrofes, pandemias o cualquier otra circunstancia susceptible de causar graves daños a la población, que puedan producir estados de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenidas e inesperadas a un grupo de personas, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, protección civil y gestión de las emergencias que sea aplicable.

Se considera urgencia social la situación de carácter excepcional o extraordinario, o de agravamiento de las circunstancias personales o familiares, con incidencia en las condiciones de vulnerabilidad, que requiera una respuesta inmediata por parte del Sistema Público de Servicios Sociales.

La atención a las urgencias y/o emergencias sociales requiere de una actuación inmediata y específica cuya finalidad es atender a las personas o familias en situación de urgencia social y/o emergencia social evitando las situaciones de vulnerabilidad que de no intervenir podrían desembocar en situaciones de exclusión social.

Por todo ello, la Dirección General de Servicios Sociales e Integración pretende licitar el contrato de servicios para la gestión de la atención, valoración y la activación de los recursos sociales de emergencia social en la Comunidad de Madrid.

A tal fin, se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones técnicas para la contratación del servicio de “ATENCIÓN DE LAS URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

## **PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la gestión de un servicio para la recepción y valoración de las demandas de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid en situaciones de emergencia social, así como colaborar en la atención de las urgencias sociales que no puedan ser atendidas por los Servicios Sociales de Atención Primaria de los municipios de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, comprende la activación y coordinación de recursos de urgencia y emergencia social con los que cuenta la Comunidad de Madrid.

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

### **2.1. OBJETIVOS**

1. Atención integral de las situaciones de emergencia social que se produzcan en la Comunidad de Madrid.
2. Colaboración en la atención de las urgencias sociales que no pueden ser atendidas por los servicios sociales de Atención social primaria de los municipios de la Comunidad de Madrid.
3. Valoración y clasificación de todas las demandas de atención de urgencia y/o emergencia social recibidas en la central de Emergencias de la Comunidad de Madrid para su adecuada atención.
4. Activación, de forma rápida e inmediata, de los recursos de emergencia social que fueran necesarios para la atención de la demanda planteada en el servicio de emergencia Social de la Comunidad de Madrid.
5. Coordinación con los servicios estatales, autonómicos y municipales que dan respuesta a las situaciones de emergencia y urgencia social en la Comunidad de Madrid, así como entidades públicas y privadas o del tercer sector.
6. Recepción de las comunicaciones de urgencia de las personas con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica integradas en el ámbito de actuación de la Agencia Madrileña para Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD) fuera de su horario de atención.
7. Gestión de cuatro plazas de estancia temporal en la central de emergencias social de la Comunidad de Madrid.

## 2.2. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Serán destinatarios del servicio cualquier persona o grupo de afectados por alguna de las situaciones que se describen a continuación, siempre que se produzcan en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid. Dada la gran variedad de actuaciones de urgencia/ emergencia social que pueden producirse, se señalan las siguientes tipologías de usuarios, entre otras:

- Unidades familiares con o sin menores en situación de desprotección social por pérdida de vivienda o cualquier otra situación análoga.
- Personas mayores, afectadas por situaciones de abandono, desamparo o desorientación, agravadas por sus limitaciones físicas, económicas o familiares.
- Personas con discapacidad y con enfermedad mental crónica, afectadas por situaciones de abandono familiar, desorientación o malos tratos.
- Mujeres en riesgo de exclusión social por situaciones de violencia, agresiones, ausencia de vivienda, y otras situaciones análogas.
- Población inmigrante en situación de vulnerabilidad social.
- Personas sin hogar, que viven en la calle por distintas causas: enfermedad o adicciones, desestructuración personal, ruptura social, familiar y de forma de vida.
- Cualquier persona que se encuentre en situaciones análogas o equiparables, en sus efectos, a las descritas para las tipologías citadas en los apartados anteriores.

## 2.3. ACCESO AL SERVICIO

El servicio objeto del presente contrato estará operativo durante las 24 horas del día, todos los días del año, debiendo garantizarse una atención permanente con los medios ofertados. Para ello se establecerán los turnos precisos para conseguir la adecuada prestación del servicio.

La demanda de atención de urgencia y/o emergencia social a una persona que se encuentra alguna de las situaciones descritas en el apartado anterior llegará al Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid, telefónicamente, por correo electrónico o por cualquier otro medio que se establezca en los protocolos de atención del Servicio de emergencia social de la Comunidad de Madrid.

Dicha demanda estará formulada:

- Por los Organismos Públicos de emergencias de la Comunidad de Madrid (112, Policía, Bomberos, Protección Civil, etc...), por otros profesionales de distintos servicios públicos.
- Por los Servicios Sociales Municipales o del Samur social en el caso del Ayuntamiento de Madrid.
- Por profesionales del sistema sanitario.
- Por entidades de Acción Social.
- Por el propio interesado/a o por otros particulares (vecinos, amigo, etc....)

El Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid es la puerta única de entrada al servicio, y llevará a cabo las siguientes actuaciones:

- Recepción y atención integral de las situaciones de emergencia.

- Valoración y clasificación de todas las demandas de atención de urgencia y/o emergencia social recibidas.
- Activación y seguimiento de los recursos de emergencia social.

### **TERCERA. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio objeto del presente contrato estará operativo durante las 24 horas del día, los 365 días del año, incluidos festivos por lo que se establecerán los turnos precisos para conseguir la adecuada prestación del servicio.

El objeto del contrato dará cobertura a toda la Comunidad de Madrid, en el lugar donde se produzca la emergencia, como en los lugares donde se necesite la atención y acompañamiento a los afectados. En consecuencia, esto implica la activación de diversos recursos de emergencia y profesionales, tanto a través del contrato de unidades móviles que permitan el desplazamiento urgente para atender in situ las situaciones de la emergencia social, como en la propia Central de Emergencias social de la Comunidad de Madrid y otros dispositivos a cargo de la mencionada central de emergencias.

Dadas las características del servicio de emergencia, se requiere una gran flexibilidad de respuesta del personal de la entidad y en la gestión de los recursos que se especifican en el apartado siguiente.

Los trabajadores sociales estarán en la Central de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid desde las que se realizarán las funciones asignadas. No obstante, en situaciones de grandes emergencia, emergencias colectivas y simulacros, los profesionales serán activados para que se desplacen al lugar donde se hayan producido estos hechos.

### **CUARTA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE**

La empresa o entidad adjudicataria vendrá obligada a prestar los siguientes servicios, asumiendo todos los gastos que pudieran derivarse de los mismos.

Los servicios se tienen que presentar de manera permanente las 24 horas del día, los 365 días del año, como se ha indicado en el apartado anterior.

El servicio de atención de las urgencias y/o emergencias sociales de la Comunidad de Madrid debe prestar los servicios que se describen a continuación según los protocolos establecidos por la Jefatura de Servicio de Emergencia Social y la Dirección General con competencias en la materia, con la máxima calidad y celeridad.

Las actividades a realizar se han subdividido para mejorar la claridad de la exposición, pero todas ellas están incluidas dentro de un “continuum en la intervención” desde que se produce la emergencia hasta la finalización de la misma, necesitando un seguimiento y trabajo personalizado con los individuos afectados o víctimas de una emergencia o urgencia.

La Empresa adjudicataria designará una persona para coordinar los equipos de trabajo, turnos, horarios, etc., así como el seguimiento del servicio, con capacidad de decisión suficiente para la resolución inmediata de cuantas incidencias sean observadas en la prestación del servicio.

El coordinador tendrá que canalizar las órdenes que procedan de la Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia social o aquella que obste a sus competencias



Todos los profesionales tienen que estar en disposición de poder recibir y atender llamadas en castellano. También tendrán que estar en disposición de recibir y atender llamadas en inglés, francés y árabe, según las mejoras técnicas ofertadas por las empresas licitadoras.

#### **4.1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SITUACIÓN DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA SOCIAL.**

- Recepción de las solicitudes de asistencia social de urgencia y/o emergencia.
- Atención del Terminal de Atención y Seguimiento 112.
- Recepción de demandas por otras vías de acceso, correo electrónico, aplicación informática HSU, etc.
- Utilización del aplicativo de emergencia social, o sistema operativo que la Comunidad de Madrid ponga a disposición de la empresa adjudicataria para la cumplimentación la ficha de llamada y si procede, apertura de expedientes de emergencia social.
- Atención telefónica al usuario demandante de la urgencia y/o emergencia social, tras la recepción de la llamada a través del TAS 112 y/o profesionales de atención social y sanitaria.
- Solicitudes de información de recursos sociales.
- Coordinación y colaboración con las entidades derivadoras para la salida de los usuarios de los recursos asignados del servicio.
- Seguimiento de usuarios mientras permanezcan en recursos del servicio.
- Planificación de las salidas de los usuarios de los recursos del servicio.
- Atención, valoración y coordinación de casos con los servicios sociales municipales.
- Gestión de prestaciones propias del servicio.

#### **4.2. VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LA DEMANDA.**

- Valoración y clasificación de las demandas recibidas en función de la demanda solicitada:
  - Urgencia.
  - Emergencia.
  - Gran emergencia.
  - Información y orientación.
  - No urgencia.
- Coordinación del terminal de Atención y Seguimiento TAS 112.

#### **4.3. ACTIVACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RECURSOS DE EMERGENCIA SOCIAL**

- Seguimiento de los expedientes tramitados desde el Servicio de Emergencia Social.
- Activación de los siguientes recursos:
  - Unidades móviles.
  - Servicio acompañamiento social urgente (SASU).
  - Plazas de emergencia propias y conveniadas.
  - Plazas residenciales externas.
  - Campaña de frío (noviembre a marzo).
  - Ola de calor (junio a septiembre).

- Prestaciones económicas de emergencia social.
- Atención, acompañamiento y seguimiento de las personas afectadas por una emergencia que se encuentran alojadas en los centros y dispositivos de alojamiento del servicio de emergencia, en colaboración con los profesionales del propio recurso.

#### **4.4 RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LAS PERSONAS CON MEDIDAS DE APOYO PARA EL EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA INTEGRADAS EN EL ÁMBITO DE ACTUACIÓN DEL AMAPAD FUERA DE SU HORARIO DE ATENCIÓN.**

El horario de atención del AMAPAD es de lunes a viernes no festivos de 09:00 a 15:00 por tanto el horario de cobertura de este servicio por parte de la Central de emergencias se realizara de lunes a viernes de 15.00h a 9.00h del día siguiente y 24 horas sábados, domingos y festivos.

- Atención de las llamadas en relación con personas con medidas de apoyo.
- Atención y cobertura de necesidades de urgencia y emergencia social a las personas a las que preste apoyos AMAPAD según el protocolo firmado.
- Grabación de las demandas de los usuarios en el aplicativo informático del AMAPAD para garantizar una coordinación adecuada.

#### **4.5 GRANDES EMERGENCIAS**

- Bajo la supervisión de la jefatura de servicio de Emergencia social y la Dirección General con competencias en la materia, seguimiento de los protocolos del Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad de Madrid (PLATERCAM) donde se integra el Servicio de emergencia social para el apoyo en la atención/ intervención social de emergencias colectivas o grandes emergencias, en los siguientes niveles:
  - El nivel 0: el marco de intervención recae en el ámbito municipal con posible colaboración de la Administración Autonómica.
  - El nivel 1 donde la intervención: por afectar a más de un término municipal se materializará mediante los recursos propios de la Comunidad de Madrid.

Bajo la supervisión de la jefatura de servicio de Emergencia social y la Dirección General con competencias en la materia Integración en el grupo logístico de los Servicios de Emergencia de la Comunidad de Madrid con las siguientes funciones principales:

- Proveer de material, equipamientos y suministros necesarios para llevar a cabo las actuaciones en la zona afectada.
- Organización de los trabajos de filiación ante posibles medidas de confinamiento, evacuación y albergue de emergencia.

#### **4.5 COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS**

- Coordinación con el 112 a través del terminal de Atención y Seguimiento.
- Coordinación con las unidades móviles.
- Coordinación con los Servicios Sociales.
- Coordinación con los servicios sanitarios.
- Entidades del tercer sector.
- Cuerpos y fuerzas de seguridad local, autonómica y estatal.

- Otros servicios de protección social: infancia, discapacidad, mayor, dependencia, violencia de género, AMAPAD, etc.

#### **4.6 GESTIÓN DE CUATRO PLAZAS DE ESTANCIA TEMPORAL EN LA CENTRAL DE EMERGENCIAS SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

- Recepción y acogida de los usuarios de las plazas de estancia temporal en la central de emergencia social.
- Dar respuesta a las necesidades sociales de los usuarios alojados.

#### **4.7 INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

- Información sobre la atención a las emergencias sociales, tanto a los ciudadanos que se encuentran en el lugar de la intervención y que demuestran interés por la misma, como a la sociedad en general y profesionales pertenecientes a otros servicios y organismos públicos y privados.
- Participar en campañas de información y sensibilización en la atención social a emergencias sociales bajo la supervisión de la jefatura de servicio de emergencia social y la Dirección General con competencias en la materia.

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

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

Las entidades o empresas que resulten adjudicatarios de plazas 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 la adecuada atención de las urgencias y/o emergencias sociales de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

Además, la empresa adjudicataria deberá de contar con un adecuado servicio de mantenimiento, limpieza y seguridad para el correcto desarrollo del servicio.

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

- 1 coordinador/a técnico/a (Trabajador/a Social).
- 21 trabajadoras/es sociales.
- 9 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 Subdirección General de Atención Primaria y Emergencia social de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración y/o la Dirección General con competencia en Urgencias y/o Emergencias 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.

Deberán disponer del título de diplomado/a o graduado/a en Trabajo Social y experiencia en intervención de urgencia y/o emergencia social y colectivos en riesgo social de al menos un año.

Se requerirá igualmente experiencia mínima de 2 años en coordinación de equipos de trabajo.

Presentará un trabajo a jornada completa para el control y seguimiento del servicio prestado. La jornada laboral será de 8 horas diarias presenciales de lunes a viernes, excepto festivos. Deberá estar localizable (bien él mismo o persona que le sustituya) el resto del tiempo de (24 horas al día) para dar respuesta a cualquier incidencia relativa al cumplimiento del objeto del contrato

Entre otras, sus funciones serán:

- Organizar y coordinar el servicio de acuerdo con las directrices de la Comunidad de Madrid.
- Garantizar el cumplimiento de las funciones descritas para cada profesional en este contrato del resto de profesionales del servicio, organizando todos los aspectos relativos al régimen de turnos, descansos, horarios, sustituciones, vacaciones, licencias y otras de naturaleza análoga, del personal adscrito al desarrollo del servicio, debiendo realizar la coordinación necesaria con la jefatura de servicio de emergencia social de la Comunidad de Madrid, y la Subdirección General con competencias en la materia.
- Realizar la planificación, gestión y seguimiento de las tareas, y vigilar las posibles incidencias y anomalías que se produzcan a fin de solventarlas en el menor tiempo posible.
- Dirigir el trabajo del personal adscrito al contrato, dando las órdenes, encargos o instrucciones de trabajo imprescindibles para la ejecución de la actividad contratada.
- Elaborar los informes requeridos por la jefatura de Servicio de Emergencia Social.
- Asistir a las reuniones, a las que sea convocado/a por la jefatura del Servicio de Emergencia Social o la Dirección General competente en la materia.
- Informar al personal de la entidad sobre todas las sugerencias y observaciones formuladas por el Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid.
- Proponer mejoras organizativas e implementarlas.
- Controlar la asistencia al puesto de trabajo del personal adscrito al servicio.
- Informar a la Jefatura Servicio de Emergencia social sobre las variaciones que se produzcan en el equipo de trabajo.
- Recoger la información y datos de gestión del servicio.
- Gestión y seguimiento de altas y bajas en los procesos de atención de emergencia y/o urgencia social, así como supervisar la elaboración y archivo de los expedientes de cada usuario con la información recabada del mismo.
- Supervisión de informes técnicos de casos.
- Coordinación con otros recursos.
- Otras funciones vinculadas a la coordinación, buen funcionamiento del servicio y cumplimiento de normativa vigente.
- Disponibilidad y guardia 24 horas de lunes a domingo (con teléfono para estar localizable en cualquier momento por equipo técnico).

### 5.1.2. Trabajador social

Deberán disponer del título de diplomado/a o graduado/a en Trabajo Social y experiencia en intervención en la atención de urgencia y/o emergencia social de al menos un año.

El horario de estos profesionales se adecuará al servicio global que presente la entidad y a los procesos de atención, valoración y activación de recursos de urgencia y emergencia social.

En todo caso, se asegurará la presencia de, al menos, tres trabajadores sociales durante cada uno de los turnos de trabajo, turnos de mañana, tarde, y noche, de lunes a viernes y un trabajador social en turno de mañana y tarde para los fines de semana y festivos, y dos en turno de noche.

Tendrán que poder tener flexibilidad horaria para poder atender las situaciones de grandes emergencias que puedan darse durante el desarrollo del servicio.

Tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Recibir las demandas realizadas por el 112, otros servicios e instituciones, así como de los usuarios que accedan al servicio.
- Realizar las tareas de comunicaciones de la Central de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid, entre otras.
  - o Control y atención de los teléfonos de la central y alertas 112.
  - o Análisis de llamadas enviando recursos idóneos bajo la supervisión de la correspondiente coordinación.
  - o Conocer el estado y localización de las unidades móviles.
  - o Conocer el estado y disponibilidad de las plazas de emergencia social a cargo del servicio.
- Responsabilidad de la asistencia a los usuarios tanto telefónica, como presencial, si procede.
- Realizará la valoración e intervención, tanto individual como familiares y/o grupal, de los usuarios en una situación de urgencia y/o emergencia.
- Información y orientación al usuario de la demanda de urgencia y/o emergencia social.
- Elaboración y cumplimentación de cuantos informes sean solicitados por el Coordinador del servicio o sus superiores jerárquicos.
- Atención y valoración de las personas recibidas en la central de emergencias social.
- Colaboración en el diseño y ejecución de los Protocolos de Intervención de emergencias sociales.
- Correcta cumplimentación de los datos de asistencia/ intervención, por escrito e informáticamente, custodiándolos durante su horario de trabajo.
- Activación de los recursos de emergencia social que sean necesarios en cada caso.
- La responsabilidad en la derivación del usuario y de la información social del caso, verbal y escrita, al recurso que se active: unidades móviles, plazas, etc.
- Derivación a dispositivos de la red especializada en la atención a personas sin hogar, al sistema de protección social general, y/o a las redes específicas (género, mayores, etc.), en el caso necesario.
- Realizar las tareas de seguimiento de las plazas de las personas alojadas en los distintos dispositivos de acogida y otras modalidades de alojamiento (Residencias, pensiones, plazas hoteleras...)
- Facilitar la salida de los servicios de alojamiento de emergencia social para su incorporación social o derivación a otro dispositivo residencial.
- Supervisar y apoyar en las funciones que realicen los técnicos de integración social del servicio.
- Realización de informes y documentación necesaria para la intervención.
- Participar en actividades formativas internas y externas del servicio.
- 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.

Jornada a tiempo completo de lunes a domingo. El horario de este profesional se adecuará al servicio global que presente la entidad y a los procesos individualizados de intervención y derivación. En todo caso, se asegurará al menos la presencia de un técnico de integración social las 24 horas del día, todos los días del año.

Tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Admisión y acogida de las personas que acceden a las plazas de estancia temporal.
- Colaborar en la valoración del usuario, siguiendo indicaciones del Trabajador/a Social.
- Colaborar con los trabajadores sociales en la valoración del usuario para identificar posibles riesgos y la mejor actuación.
- Colaboración en el control de la seguridad e intimidad del usuario alojados en la central.
- Realización de apoyo y acompañamiento individualizado en las personas acogidas en el centro.
- Apoyo y/o acompañamiento a realización de trámites y gestiones, en función de valoración de los trabajadores sociales de la central.
- Realizar apoyo técnico a los Trabajadores Sociales en la recepción y emisión de llamadas, atención telefónica, coordinación con recursos y otras actividades propias de sus competencias que éstos lo requieran.
- Otras funciones necesarias para la organización y funcionamiento del servicio, determinadas por la coordinación.

### 5.1.4. Personal administrativo.

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

Tendrá jornada completa, un administrativo en turno de mañana y otro en turno de tarde, de lunes a viernes.

Sus funciones serán las siguientes:

- Cumplimentación de la documentación administrativa necesaria para el funcionamiento del servicio.
- Apoyo en la gestión administrativa de las coordinaciones necesarias con los servicios estatales, autonómicos y municipales que dan respuesta a las situaciones de emergencia y urgencia social en la Comunidad de Madrid, así como entidades públicas y privadas o del tercer sector.
- 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.
- Apoyo a los profesionales técnicos en el archivo de los instrumentos documentales y documentación que utilizan.
- Gestión de archivo del Servicio.
- Otras funciones administrativas para la organización y funcionamiento de servicio determinadas por la coordinación del servicio.

Además, la empresa adjudicataria deberá de contar con personal de seguridad y de limpieza que garantice el correcto funcionamiento del servicio en el centro ubicado en Madrid capital.



### 5.1.5. 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 en la actuación.
- 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, así como otros protocolos existentes en la Comunidad de Madrid para las grandes emergencias (actualmente Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad de Madrid (PLATERCAM)) 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 intervención de este contrato se reciban instrucciones desde los responsables del Servicio de Emergencia Social, 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 urgencia y emergencia social 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 y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias 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 Urgencias y/o Emergencias Sociales).

En el caso de tener que sustituir a la persona adscrita al contrato, el nuevo trabajador tiene que cumplir tanto las características definidas en el punto anterior (5.1 del PPT) como la experiencia ofertada por la empresas en la cláusula 9 del PECAP, criterios objetivos de adjudicación del contrato. Será necesaria la previa verificación por parte de la Consejería de la experiencia ofertada y de las características exigidas.

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, y estas sustituciones nunca pueden afectar al personal mínimo necesario para la prestación del servicio por turno de trabajo.

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) Urgencia, emergencia social y Grandes emergencias.
- b) Plataforma Tecnológica del Servicio de Emergencia Social y sistema de telefonía integrado en la misma, así como otros sistemas de comunicaciones: correo electrónico, SMS masivo, Teams, etc.
- c) Protocolos e instrucciones técnicas del Servicio de Emergencia Social.
- d) Cursos de formación sobre atención a colectivos específicos. Actualización de conocimientos técnicos de los profesionales.
- e) Entrenamiento de habilidades para el desempeño del puesto de trabajo: habilidades para la atención telefónica y el trabajo en equipo.
- f) Habilidades para gestionar el cambio: liderazgo, herramientas para la gestión del cambio y autocuidado del profesional.
- g) 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 Urgencias y/o Emergencias 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 Inmueble donde se ubica el centro y obligaciones de mantenimiento**

El inmueble en el que estará ubicado el centro será puesto a disposición de la entidad adjudicataria por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración y cuya utilización por la empresa o entidad adjudicataria tendrá carácter meramente instrumental, vinculándose a la vigencia del contrato, sin que pueda alegar derecho alguno sobre el mismo, ni utilizarlo para otro fin distinto del contratado.

El Centro de Emergencias sociales está ubicado en un local de 250,21 m<sup>2</sup> de superficie útil con estancias diferenciadas para empleados, área de trabajo y zona de acogida, con la siguiente distribución:

- 2 despachos individuales de intervención o dirección y un despacho doble, para administración.
- 1 sala de trabajo para 6 operadores y 1 puesto de conexión con el servicio 112.
- 1 sala de office y reunión.
- 1 sala de descanso conectada con la sala anterior.
- 1 despacho de acogida.
- 1 sala polivalente de cuatro estancias temporales de emergencia (no residencial) y de descanso con baño completo, visualmente conectada al despacho de acogida.
- 2 vestuarios, al menos uno de ellos con ducha.
- Aseos femenino y masculino, este último se destinará también a aseo accesible.
- Cuarto de limpieza, con vertedero.
- Zona de instalaciones y zona de almacenaje.

Al inicio del contrato se elaborará conjuntamente entre la empresa o entidad adjudicataria y la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, un inventario exhaustivo del contenido y continente del inmueble, relacionando los bienes muebles, material, archivos, equipos informáticos y demás instalaciones e infraestructuras puestas a disposición de la prestación del servicio que allí se encuentren, así como de su estado de conservación.

El adjudicatario mantendrá el centro, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico legal), así como llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias.

A la entidad le corresponderán los gastos relativos al mantenimiento del inmueble donde se ubican los recursos objeto del presente contrato, limpieza, pintura, reparación y conservación ordinaria del local y sus instalaciones y seguros.

La empresa o entidad adjudicataria se responsabilizará del control integral de plagas (desinsectación, desratización y desinfección) de cada centro, adoptando todas aquellas medidas de control activas y pasivas que sean necesarias para el mantenimiento del centro, asumiendo sus costes. Con la periodicidad requerida por la normativa aplicable en esta materia, y en todo caso al menos una vez al año, se llevará a cabo una desinsectación, desratización y desinfección del Centro. Dichas actuaciones deberán asegurar una adecuada calidad ambiental en interiores, de acuerdo con la normativa legal vigente.

El tipo de mantenimiento será preventivo y correctivo.

**Mantenimiento preventivo.** La empresa o entidad adjudicataria será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación, debiendo llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se reflejarán los resultados de las tareas realizadas.

Tal documentación deberá guardarse al menos durante dos años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligará a la modificación de las tareas y de la operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento.

En los casos en que, por imperativo legal, las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con estos gastos.

**Mantenimiento correctivo.** Se realizará sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más breves posibles. Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, achacables al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo de la empresa o entidad adjudicataria, siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos.

La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con los que se formará un archivo de partes de averías.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tiempo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

La empresa o entidad adjudicataria facilitará una copia de todas las actas de inspección que reciban, en un plazo no superior a diez días, especialmente la realizada por la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, u órgano que detente sus competencias, al objeto de articular las actuaciones necesarias que según el presente pliego correspondan a la Consejería.

Correrán a cargo de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social las obras o reparaciones que afecten a la distribución interna del local, a la estanqueidad, seguridad, elementos estructurales del edificio o daños que sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, así como de los gastos derivados de la sustitución total o parcial de sus instalaciones, maquinaria o equipo que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, cuando a juicio de los servicios técnicos de la Consejería resulten necesarias.

La Administración, comprobará con una antelación mínima de un mes respecto a la fecha en que haya de producirse la devolución de las instalaciones, que la entrega del centro, sus instalaciones y equipamiento se realice en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento y en todo caso, conforme a lo consignado en el inventario elaborado al inicio del contrato, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

Si, a pesar de las disposiciones adoptadas por la Administración en el plazo indicado, los bienes o instalaciones no se hallasen en estado de ser recibidos, se hará constar así en el Acta, señalándose un último plazo al contratista para remediar los defectos observados, transcurrido el cual se llevará a efecto una nueva comprobación de los mismos.

Si el contratista no compareciese a este acto, se le dará traslado del Acta que se redacte. Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el representante de



la Administración, éste la elevará, con su informe, al órgano de contratación, que resolverá sobre el particular.

Si el contratista no reclamase por escrito respecto a las observaciones del representante del órgano de contratación, se entenderá que se encuentra conforme con las mismas y obligado a corregir y remediar los defectos observados.

El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado será causa de incautación de la garantía definitiva constituida, a los efectos que legalmente procedan.

### **5.3.2. Bienes muebles y suministros.**

La empresa o entidad adjudicataria deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio.

La entidad correrá con los gastos correspondientes a suministros energéticos (de electricidad, gas, calefacción, u otros) agua, telefonía e internet de los ordenadores portátiles y telefonía móvil (y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario) así como servicios postales, gastos de compra y reposición de material de escritorio, material de papelería, fotocopias, material para actividades, material bibliográfico, didáctico y educativo y otros materiales fungibles, así como los gastos necesarios para el adecuado desarrollo del servicio.

A la entidad adjudicataria le corresponderán los gastos relativos a la reparación, reposición y conservación del mobiliario y equipamiento, para mantenerlos en condiciones normales de prestación, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos, así como hacerse cargo de todos los gastos necesarios para la limpieza e higiene del centro, el mantenimiento y funcionamiento del centro.

También le corresponderán los gastos de seguridad y mantenimiento de los sistemas de vigilancia instalados o, en su caso, de los nuevos sistemas que se instalen y el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contra incendios.

Para la atención de las 4 plazas de estancia temporal, no residenciales, la entidad adjudicataria deberá aportar productos de higiene y aseo para las personas/ familias que permanezcan en la Central de Emergencia social para su adecuada atención, que tendrán como mínimo: cepillo y pasta de dientes, gel y/o jabón, peine y toallitas higiénicas. En el caso de mujeres productos de higiene femenina, si fuera necesario.

### **5.3.3. Uniformes del personal adscrito al contrato.**

La entidad adjudicataria se hará cargo del uniforme de trabajo que deba usar el personal que incluirá prendas distintas para la temporada de verano e invierno.

Asimismo, el personal portará una tarjeta identificativa con su nombre y cargo. El adjudicatario será responsable de que todos los trabajadores vayan, en todo momento, perfectamente uniformados y en óptimas condiciones de aseo y decoro. El adjudicatario deberá contar con el visto bueno previo de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social al diseño de vestuario que se prevea utilizar. Los uniformes contarán con signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería competente.

### **5.3.4. Medios informáticos y telefónicos.**



La Comunidad de Madrid aportará la infraestructura fija operativa necesaria para el correcto desarrollo del servicio, equipamiento informático fijo y telefónico fijo con la que, a esa fecha, cuente la central de emergencia de la Comunidad de Madrid, sujeta al contrato.

La Comunidad de Madrid se hará cargo del soporte de los sistemas informáticos así como del acceso a las aplicaciones informáticas.

No estará permitido incorporar o conectar a la red de la Comunidad de Madrid equipamiento o software informático que no haya sido proporcionado o supervisado por la Comunidad de Madrid (Dirección General de Servicios Sociales e Integración y Madrid Digital, desde ahora MD).

La Comunidad de Madrid podrá poner a disposición de la empresa adjudicataria un sistema informático propio de emergencia social primero de manera independiente, propiedad de la Comunidad de Madrid a través de MD y posteriormente a través de la Historia social Única (HSU), programas que tendrán que ser usados por el personal adscrito al contrato.

A demás del equipamiento fijo, anteriormente descritos, el coordinador deberá de disponer de teléfono móvil. Así como cinco teléfonos móviles y ordenadores o tables portátiles operativos en todo momento para permitir las salidas de los profesionales fuera de la central de emergencia, en los casos necesarios.

Estos portátiles o tables, deberá disponer de cámaras web que permitan realizar videoconferencias con el Servicio de Emergencia Social y otros dispositivos de emergencia.

A la entidad adjudicataria le corresponderán los gastos de licencias, instalación y mantenimiento de las aplicaciones informáticas necesarias de estos portátiles/tables, así como de los teléfonos móviles, el mantenimiento y reparación de los equipos, así como la resolución de todo tipo de incidencias relativas a los equipos e instalaciones informáticas.

#### **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 y la toma de decisiones y el apoyo al funcionamiento respecto a la atención telefónica del Servicio de Emergencia Social.

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 usuario que sea atendido en el servicio deberá contar con un expediente informático individual en la aplicación que, a tal efecto, facilite la Comunidad de Madrid donde se recoge, organice, registre y archive toda la información y documentación correspondiente al proceso de atención de la urgencia y/o emergencia social y que es obligatorio registrar inmediatamente por parte del personal de la empresa adjudicataria. El contenido del expediente tendrá carácter confidencial.

La entidad adjudicataria del contrato deberá recabar y organizar adecuadamente estos expedientes de urgencia y emergencia social 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 contrato, 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.

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 telefónicas e informáticas objeto del contrato. Asimismo, correrán a su cargo la reparación y conservación necesarias para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios.

#### **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 Urgencias y/o Emergencias Sociales de la Consejería con competencias en Servicios Sociales, a través del responsable del Servicio de Emergencia Social, 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 del Servicio de Emergencia Social 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. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DE LAS ACTUACIONES**

La D. G competente en materia de Emergencia Social, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del servicio.

##### **7.1. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.**

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a coordinador/a del contrato, perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor/a único/a y directo con la Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias 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 el equipo profesional del servicio 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 o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al servicio 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 entidad adjudicataria habrá de mantener informada a la Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales), 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 Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales), 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 Consejería.

Se desarrollará semestralmente una reunión de seguimiento y coordinación entre los responsables de la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias 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.

El personal técnico designado por Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales), podrá, en cualquier momento, y deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por dicha Dirección General.

## **7.2. 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 Urgencias y/o Emergencias Sociales los cuales supervisarán los siguientes aspectos:

- El adjudicatario viene obligado a informar a la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias 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 Urgencias y/o Emergencias Sociales un informe con periodicidad mensual, sobre el funcionamiento del servicio y las intervenciones realizadas por su prestación. Dicho informe mensual en el que habrá de desglosarse el número llamadas recibidas, llamadas emitidas, personas atendidas, intervenciones realizadas y activaciones de recursos

realizadas en el mes de referencia de la factura mensual, y será entregado con esta. Además, se celebrarán tantas reuniones (presenciales como por medio telemáticas) sean necesarias.

- A petición de la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias 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 Urgencias y/o Emergencias 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 del referido informe 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.

#### **OCTAVA. 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 Urgencias y/o Emergencias 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 Urgencias y/o Emergencias 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 Servicio de Emergencia Social.
- 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.

## **NOVENA. 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 Emergencia 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 sanitario, sin la previa autorización de la D. G competente de Emergencia Social.

## **DECIMA. IDENTIFICACIÓN Y PUBLICACIONES**

La empresa o entidad adjudicataria deberá incorporar al servicio el logotipo oficial de la Comunidad de Madrid y hacer constar en todas las publicaciones y material de información, difusión y divulgación del mismo el patrocinio de la Comunidad de Madrid.

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

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

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 Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales de la citada Consejería.

Igualmente, todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se produzcan en el proceso de atención y funcionamiento deberán editarse en el soporte documental que la Consejería establezca y autorice 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 Urgencias y/o Emergencias Sociales supondrá la denegación de la autorización.

Madrid, a la fecha de la firma

**EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN**

Firmado digitalmente por: AYRES JANEIRO FERNANDO IGNACIO  
Fecha: 2025.04.25 11:40

Fdo.: Ignacio Ayres Janeiro