



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

Se han eliminado del informe
aquellas partes del mismo que
pudieran referirse a cuestiones
declaradas confidenciales por los
licitadores.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL “ACOMPANIAMIENTO EDUCATIVO Y ALOJAMIENTO PARA JÓVENES DE 18 A 25 AÑOS EN SITUACIÓN O GRAVE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL”, SUSCEPTIBLE DE SER FINANCIADO POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS 2021-2027, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

I. OBJETO

El Acuerdo Marco tiene por objeto determinar los distintos servicios y modalidades del acompañamiento educativo y alojamiento para jóvenes de 18 a 25 años en situación o grave riesgo de exclusión social, en los términos definidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer y los factores de todo orden a tener en cuenta, así como establecer el procedimiento para su prestación mediante contratos basados en este Acuerdo Marco.

El Acuerdo Marco y sus contratos basados son susceptibles de ser financiados por el Fondo Social Europeo Plus 2021-2027.

Concretamente, el acompañamiento a los jóvenes, en función de cada modalidad, podrá comprender el alojamiento, la manutención, el apoyo personal, el seguimiento socio-educativo, la inserción social, el apoyo psicológico y una ayuda económica para facilitar el tránsito a la vida adulta y autonomía a estos jóvenes, en línea con lo establecido en el artículo 123 de la Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.

Este Acuerdo Marco se organiza en 3 lotes:

LOTE 1 - Acompañamiento educativo y alojamiento para jóvenes de 18 a 21 años en grave riesgo de exclusión social, procedentes del Sistema de Protección de la Comunidad de Madrid.

LOTE 2 - Acompañamiento educativo y alojamiento para jóvenes de 18 a 25 años en grave riesgo de exclusión social y vulnerabilidad en su salud mental, con o sin discapacidad intelectual leve, procedentes del Sistema de Protección de la Comunidad de Madrid.

LOTE 3 - Acompañamiento educativo y alojamiento para jóvenes de 18 a 25 años en situación o grave riesgo de exclusión social, basado en las metodologías Rapid Rehousing y Housing First for Youth.

II. PERFIL DE LOS USUARIOS

El perfil de los usuarios será el siguiente:

a) Edad:

- Lote 1: de 18 a 21 años.
- Lotes 2 y 3: de 18 a 25 años.

b) En situación o grave riesgo de exclusión social, incluidos aquellas personas jóvenes LGTBI



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

en situación de especial vulnerabilidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.2 de la Ley 2/2016, de 29 de marzo, de protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas transexuales e intersexuales de la Comunidad de Madrid y el artículo 9.2 de la Ley 3/2016, de 22 de julio, de protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas LGTBI de la Comunidad de Madrid, relativos a las medidas de apoyo y protección de personas LGTBI en situación de vulnerabilidad o exclusión social.

c) Procedentes de medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid que alcancen la mayoría de edad y manifiesten su compromiso de participación activa y aprovechamiento de los recursos puestos a su disposición, específicamente:

- Mujeres de 18 a 25 años en situación de vulnerabilidad que deciden emanciparse o reincorporarse a vivir con su familia biológica en situación de riesgo de exclusión social orientado a la inserción social y laboral.
- Personas entre 18 y 25 años, procedentes de los recursos de acogimiento residencial que a los 18 años se emancipan con un proyecto consolidado, empleo y medios de vida.
- Personas entre 18 y 25 años que requieran de sus servicios, por necesitar ayuda o consejo profesional, una vez que han salido de otros proyectos de apoyo.
- Personas entre 18 y 25 años, en riesgo de exclusión social, que requieran orientación y acompañamiento para su autonomía personal y/o inclusión sociolaboral.

d) Asimismo, en el Lote 2, también se incluye a aquellas personas jóvenes procedentes de medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid con un perfil de vulnerabilidad debido a su situación de salud mental, con discapacidad intelectual leve y que no cuentan con un medio familiar dispuesto a acogerles una vez finalizada la atención residencial, no tienen la posibilidad de una emancipación, han iniciado un proceso de inserción laboral previo precisan apoyos para ubicarse en un entorno social normalizado y se comprometen de manera responsable y voluntariamente a su proyecto de autonomía, pero que no cumplen el perfil para los pisos de autonomía del Lote 1. Concretamente, podrán acceder a este servicio:

- Jóvenes que presentan un diagnóstico de trastorno de salud mental y/o discapacidad ligera, que presentan una situación estable y que en el último período de 6 meses presentan una evolución favorable dentro del programa de transición a la mayoría de edad.
- Jóvenes que presentan una discapacidad mental ligera, que en su último semestre antes de la mayoría de edad presentan estabilidad y asunción de su situación personal.
- Jóvenes que en la etapa de menor han presentado problemas de conducta y/o asociado a salud mental, que en su última etapa como menor presentan una



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

evolución favorable, estable y cumpliendo el programa de autonomía de 16-18 años.

Podrán ser causas de exclusión del programa:

- Enfermedad mental que impida el desarrollo de la autonomía y emancipación y/o dificulte gravemente la convivencia.
- Consumo de sustancias que impida la inserción laboral, la normal autonomía y/o dificulte la convivencia en el recurso.

III. RÉGIMEN DE ACCESO, MANTENIMIENTO, DERIVACIÓN Y BAJA DEL RECURSO.

A) PROCESO DE ACCESO, DERIVACIÓN, MANTENIMIENTO Y BAJA DEL RECURSO.

LOTES 1 Y 2

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración (en adelante, DGSSI) derivará a los jóvenes candidatos a ocupar plaza a cada entidad adjudicataria, acordando su admisión de acuerdo con el protocolo de ingreso elaborado a tal efecto.

Ningún joven podrá causar baja en el recurso sin el conocimiento y autorización expresa de la DGSSI, salvo en el caso de bajas voluntarias. A tal fin, cada entidad adjudicataria notificará la propuesta de baja a la Administración para su estudio y resolución, indicando las razones que la justifiquen (incumplimiento de las condiciones o normativa del piso, abandono del recurso por el joven, entre otras).

En el caso de que un joven no ingrese en el recurso, una vez transcurridos 20 días desde la notificación de la asignación de la plaza a la persona coordinadora de la entidad, se habrá de comunicar a la DGSSI este hecho, a fin de valorar la baja en el mismo.

Cuando la entidad adjudicataria valore, en coordinación con técnicos de la Comunidad de Madrid, la necesidad de traslado de un joven en función de su proyecto individual, deberá solicitar motivadamente el traslado a la DGSSI, que resolverá sobre el mismo.

El adjudicatario deberá realizar un informe inicial tras el primer mes de estancia en el recurso e informes de seguimiento de los jóvenes atendidos en cada piso, con una periodicidad semestral a contar desde la fecha de ingreso en el recurso.

Asimismo, en el caso de baja de un joven del recurso, el adjudicatario deberá realizar un informe de baja en el que se recoja, como mínimo, su derivación o no a otro recurso, las razones que justifican la baja, y el nivel educativo y sociolaboral alcanzado con el joven. Este informe, en el caso de bajas programadas, se emitirá con una antelación mínima de un mes a dicha baja y será remitido a la Comunidad de Madrid. En caso de bajas no programadas, el informe se emitirá a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo de 5 días hábiles a contar desde la aparición de la causa que motiva el alta.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

En el caso de jóvenes procedentes del Sistema de Protección, las entidades adjudicatarias podrán realizar sesiones informativas sobre el programa a los jóvenes residentes en los hogares próximos a la mayoría de edad.

Igualmente podrán realizar entrevistas individuales con los jóvenes próximos a la mayoría de edad y sus referentes de autonomía de los hogares de protección de la Comunidad de Madrid, como paso previo y preparatorio al alta en el programa.

El proceso administrativo a seguir se realizará según lo recogido en la Guía de gestión elaborada por la DGSSI a tal efecto.

LOTE 3

La Comunidad de Madrid derivará a los jóvenes candidatos a ocupar plaza a la entidad o entidades adjudicatarias, acordando su admisión de acuerdo con el protocolo de ingreso existente a tal efecto.

Las propuestas de derivación se realizarán desde la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante, DGIFFN), respecto a jóvenes que hayan estado bajo la tutela de la Comunidad de Madrid, así como desde los profesionales de las redes de atención a personas sin hogar, servicios sociales de atención primaria o desde la propia entidad adjudicataria. Para ello, es necesario realizar las siguientes acciones:

1º) Remitir la propuesta de derivación a la DGSSI.

En el caso de que la propuesta provenga de la DGIFFN, se seguirá el procedimiento de derivación y alta establecido para las plazas de los Lotes 1 y 2.

En el caso de que las derivaciones provengan de otros recursos o servicios, se deberá contactar con la DGSSI, cumplimentando la ficha de derivación al programa, que valorará en consecuencia, verificando el cumplimiento del perfil del programa recogido en la cláusula II "Perfil de los usuarios" de estos pliegos.

2º) En todo caso, se expondrá a la persona candidata el servicio los compromisos que adquiere y los derechos del mismo.

En el caso de que un joven no ingrese en el servicio, una vez transcurridos 20 días desde la notificación de la asignación de la plaza a la persona coordinadora de la entidad, se habrá de comunicar a la Comunidad de Madrid este hecho, a fin de valorar la baja en dicho recurso.

Cuando la entidad adjudicataria valore, en coordinación con los agentes sociales intervinientes en el caso, la necesidad de traslado de un joven en función de su Proyecto individual, deberá solicitar motivadamente el traslado a la DGSSI, que resolverá sobre el mismo.

El adjudicatario deberá realizar un informe inicial tras el primer mes de estancia en el recurso e informes de seguimiento de los jóvenes atendidos en los pisos, con una periodicidad semestral contado desde la fecha de ingreso en el recurso.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

Asimismo, en el caso de baja de un joven del servicio, el adjudicatario deberá realizar un informe de baja en el que se recoja, como mínimo, su derivación o no a otro recurso, las razones que justifican la baja, y el nivel educativo y sociolaboral alcanzado con el joven. Este informe, en el caso de bajas programadas, se emitirá con una antelación mínima de un mes a dicha baja y será remitido a la Comunidad de Madrid. En caso de bajas no programadas, el informe se emitirá a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo de 5 días hábiles a contar desde la aparición de la causa que motiva el alta.

En el caso de jóvenes procedentes del Sistema de Protección, la entidad adjudicataria podrá realizar sesiones informativas sobre el programa a los jóvenes residentes en los hogares próximos a la mayoría de edad.

Igualmente podrá realizar entrevistas individuales con los jóvenes próximos a la mayoría de edad y sus referentes de autonomía de los hogares de protección de la Comunidad de Madrid, como paso previo y preparatorio al alta en el programa.

El proceso administrativo a seguir se realizará según lo recogido en la Guía de gestión elaborada por la DGSSI a tal efecto.

B) COSTE DEL SERVICIO.

LOTES 1 Y 2

El coste del servicio se fijará en el importe en el que el contrato haya sido adjudicado por plaza ocupada y día.

Se entiende por plaza ocupada la asignada tras la propuesta de derivación de la Comunidad de Madrid a un joven y ocupada por él, desde el momento en que se produce el inicio de la atención del mismo por parte del Centro.

El coste del servicio será del 75% del precio de adjudicación en los supuestos de plazas reservadas no ocupadas, correspondiendo al periodo de tiempo transcurrido entre el día siguiente al de producirse una baja y el de entrada de una nueva derivación. Por tanto, el período de reserva comenzará el primer día en que no se pernocte en el piso.

LOTE 3

El coste del servicio se fijará en el importe en el que el contrato haya sido adjudicado por plaza ocupada y día.

Se entiende por plaza ocupada la asignada tras la propuesta de derivación de la Comunidad de Madrid a un joven y ocupada por él, desde el momento en que se produce el inicio de la atención del mismo por parte del Centro.

El coste del servicio será del 75% del precio de adjudicación en los supuestos de plazas reservadas no ocupadas, correspondiendo al periodo de tiempo transcurrido entre el día siguiente al de producirse una baja y el de entrada de una nueva derivación. Por tanto, el período de reserva comenzará el primer día en que no se pernocte en el piso.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

En el caso de que, por razones de intervención, el joven decida no ocupar plaza en el servicio y se opte por una ayuda de emancipación, ésta será de, como máximo, 500 euros por mes, debiendo presentar un recí por parte del mismo a modo de justificar el importe recibido.

En este supuesto, el coste del servicio se fijará de la siguiente manera, basado en el importe en el que el contrato haya sido adjudicado por plaza ocupada y día:

- Un 60% fijo, en concepto de gastos de personal y otros en los que cada entidad incurre.
- Un 40% variable, en función de la ayuda dada a cada joven, partiéndose de la cantidad mencionada de 500 euros para calcular el 100% del mismo (40%).

En este sentido, cada adjudicatario deberá especificar en cada factura mensual ambos conceptos y acompañar la misma, al menos, con un certificado de ocupación mensual, un listado e importe de las ayudas realizadas, los recibís expedidos por parte de los jóvenes, y el contrato de alquiler o documento similar que acredite el pago de una alternativa habitacional por parte del joven.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS PARTICULARIDADES TÉCNICAS DEL SERVICIO.

A) OBJETIVOS

a) LOTES 1 y 2

El objetivo general es ofrecer alojamiento y atención integral a jóvenes mayores de edad que hayan tenido una medida de protección y que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, por carecer de apoyos familiares o por no contar con un nivel de autonomía personal ni económica suficiente para vivir de forma independiente, con el fin de favorecer la transición a un proyecto de vida autónoma y prevenir el riesgo de exclusión social.

Los objetivos específicos, en función del área de actuación, se dirigen a:

A) Área residencial

- Proporcionar alojamiento y manutención para cubrir las necesidades básicas.
- Fomentar preparaciones en habilidades domésticas y convivenciales que les permitan gestionar eficazmente su tránsito a la vida autónoma y su completa emancipación. La metodología tendrá un enfoque de igualdad de género en todos los ámbitos.
- Dotar de apoyo presencial para que el joven aprenda a gestionar las distintas situaciones administrativas de su vida cotidiana.

B) Área educativa

- Procurar la adquisición de habilidades sociales, así como la mejora de las aptitudes personales para una adecuada integración en la sociedad.
- Favorecer el desarrollo personal potenciando capacidades e interiorización de valores.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

- c) Facilitar el acompañamiento y asesoramiento de jóvenes en procesos de regularización de su documentación (tarjeta sanitaria, empadronamiento, D.N.I., pasaporte, permisos residencia, permisos de trabajo, etc.).
- d) Entrevistas de valoración, selección de candidatos y formalización de documentos de compromiso educativo con los jóvenes.
- e) Diseño, ejecución y evaluación, con participación del joven, del Plan de apoyo a la vida Independiente (PAVI) con un diagnóstico de la realidad personal y social del joven, necesidades específicas, objetivos, actuaciones e indicadores de evaluación.
- f) Talleres grupales de habilidades sociales, educación para la salud, planificación económica, organización doméstica, educación en valores, etc.

Estos talleres deberán realizarse en un ámbito distinto al del recurso con el objeto de fomentar la participación y conexión comunitaria.

- g) Desarrollo de un programa de plan de ahorro para el aprendizaje de criterios de gasto y ahorro, dirigido al adecuado uso de los recursos económicos.
- h) Orientación y organización de actividades de ocio, deportivas y culturales.

C) Área formativo-laboral

- a) Coordinar actuaciones con otros agentes sociales implicados en el desarrollo personal de los jóvenes para su incorporación a recursos formativos, laborales y sociales. En concreto, con el Programa de Inserción Laboral del Plan de Autonomía Personal 18-21 de la Comunidad de Madrid.
- b) Favorecer la inserción social, proporcionando asesoramiento a los jóvenes para la capacitación profesional e incorporación laboral orientada a la autonomía personal.
- c) Derivación a otros programas, servicios, recursos y prestaciones: formativos, socio sanitarios, etc.

D) Área de salud y bienestar personal (para LOTE 2)

- a) Guiar en la autonomía personal sobre su situación psicológica y sus necesidades de atención en los recursos de salud.
- b) Atender las situaciones de inestabilidad emocional derivadas de sus dificultades psíquicas.
- c) Desarrollar programas de conciencia sobre el autocuidado y concienciación de la problemática personal.
- d) Derivación y coordinación con los recursos de atención de salud mental de la zona y de la Comunidad de Madrid.
- e) Elaboración de un plan individualizado de autocuidado conjuntamente con el joven y el personal de la entidad.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

b) LOTE 3

El objetivo general es prestar una atención temprana y no excluyente que evite la cronificación de la situación de sinhogarismo o la prevención, que facilite el acceso a la vivienda o a los apoyos económicos necesarios para acceder a un alojamiento en la comunidad y proporcione un acompañamiento socioeducativo basado en la personalización de los apoyos y la libre elección, poniendo el foco en la transición a la vida adulta y la autonomía.

Esta solución está fundamentada en las metodologías Rapid Rehousing y Housing First for Youth, una adaptación de la metodología Housing First focalizada en las personas jóvenes.

Los objetivos específicos se dirigen a:

- Estabilizar el alojamiento lo más rápidamente posible (rapid rehousing), abordando la transición a la vida independiente a través de la vivienda y los apoyos, y poniendo el foco en la transición a la vida adulta.
- Incrementar la capacidad de elección de las personas y su nivel de autonomía.
- Mejorar el acceso a ingresos económicos regulares de las personas participantes a través del empleo y/o de prestaciones públicas de los sistemas de protección social, atención a la dependencia u otras a las que tengan derecho.
- Promover salidas autónomas y el mantenimiento fuera de los servicios especializados de atención al sinhogarismo.

B) METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

a) LOTES 1 Y 2

La metodología en la que se basa el diseño de los pisos de autonomía está en consonancia con el Plan de Autonomía 16-21. El protagonismo participado de los jóvenes en su propio proyecto, el acompañamiento educativo y la inserción laboral son los pilares básicos de este programa.

Los principios metodológicos que deben inspirar la selección de los dispositivos y recursos que acompañarán la trayectoria de jóvenes hacia la consecución del mayor grado posible de autonomía personal, para afrontar su emancipación con éxito, deben ser:

- Flexibilidad:** La dinámica residencial y las estrategias diseñadas para el acompañamiento de cada joven deben adaptarse a los procesos y proyectos que se elaboran de manera participada.
- Modelo de competencia y participación de la persona:** El itinerario deberá estimular al joven a tomar el control de su propia vida, a tomar decisiones sobre sus propias necesidades y prioridades, a establecer sus propios objetivos y a realizar las actividades para conseguirlos, partiendo de sus competencias y capacidades.
- Normalización y vida en comunidad:** Es necesario acompañar al joven en el proceso progresivo de normalización, entendiendo este concepto como la capacidad de comprender el entorno y saber desenvolverse de acuerdo con su intereses, deseos y



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

valores como un sujeto activo e integrado en la sociedad. Se deben utilizar los recursos que la comunidad pone a disposición de cualquier adolescente y/o joven, apoyando, de esta forma, su relación con esa misma comunidad.

LOTE 1:

La metodología de organización y atención en los pisos de autonomía tendrá tres fases: acogida, desarrollo de proyecto personal y salida, cuyos protocolos de aplicación quedan recogidos en el documento elaborado por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales a tal efecto.

Todas las comunicaciones referidas a incidencias, documentos técnicos, etc., habrán de remitirse en formato electrónico debidamente firmadas, pudiéndose presentar en cualquier Registro habilitado según se regula en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La DGSSI podrá establecer plazos de entrega de informes y demás documentación relacionada con este apartado, cuando sea preciso, así como establecer plazos reducidos para la entrega de dicha documentación cuando una situación de emergencia o urgencia lo requiera.

LOTE 2:

El proceso de intervención se estructura en cinco fases: acceso, acogida, atención directa (intervención), salida y seguimiento (4 meses), cuyos protocolos de aplicación quedan recogidos en el documento elaborado por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales a tal efecto.

Todas las comunicaciones referidas a incidencias, documentos técnicos, etc., habrán de remitirse en formato electrónico debidamente firmadas, pudiéndose presentar en cualquier Registro habilitado según se regula en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

La Comunidad de Madrid podrá establecer plazos de entrega de informes y demás documentación relacionada con este apartado, cuando sea preciso, así como establecer plazos reducidos para la entrega de dicha documentación cuando una situación de emergencia o urgencia lo requiera.

b) LOTE 3

La metodología de organización y atención en los pisos de autonomía tendrá tres fases: acogida, desarrollo de proyecto personal y salida, cuyos protocolos de aplicación quedan recogidos en el documento elaborado por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales a tal efecto.

Esta solución está inspirada en las metodologías Rapid Rehousing y Housing First for Youth, una adaptación de la metodología Housing First focalizada en las personas jóvenes.

Este programa se basa principalmente en cuatro principios metodológicos:

- 1) Acceso a vivienda en comunidad y adaptada a las necesidades de las personas jóvenes, como lugar seguro para estabilizarse, y que sirva para normalizar las condiciones de vida y maximizar las oportunidades fuera de los servicios especializados para personas en



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

situación de sinhogarismo o en riesgo de estarlo, permitiendo la transición a la vida adulta en condiciones dignas.

El acceso y mantenimiento de la vivienda se garantiza sin estar condicionado a seguir un itinerario específico.

- 2) Elección y control, como principios centrales que orientan el acompañamiento y contribuyen a lograr el objetivo de avanzar en la autonomía de las personas. Los apoyos ofrecidos están orientados a promover la elección y el control de las personas jóvenes sobre sus propias vidas, así como la toma de decisiones informadas, que ayudarán a ejercer un mayor control sobre los procesos de recuperación vinculados al trauma, cuando exista.

El objetivo es generar procesos de autonomía que permitan la salida del sistema de atención especializada a las personas de acuerdo con su momento evolutivo, lo que implica:

- a) Participación voluntaria en el programa.
 - b) Elección y personalización de los servicios ofrecidos.
 - c) Reducción de daños.
- 3) Orientación positiva hacia el bienestar y el desarrollo: el acompañamiento debe incorporar una comprensión de las necesidades físicas, cognitivas, emocionales y sociales de las personas jóvenes, atendiendo a su momento vital de desarrollo y reforzando sus fortalezas.

Se incorpora el enfoque basado en el trauma como herramienta de acompañamiento para la comprensión de la situación vital de la persona y el apoyo en el desarrollo de sus vínculos.

- 4) Inclusión social y conexión comunitaria: la vivienda y el acompañamiento se proporcionarán en un entorno comunitario y no segregado. A través del apoyo técnico se tratará de vincular las demandas de las personas con los servicios comunitarios que mejor se adapten a sus necesidades y momento evolutivo, se procurará el fortalecimiento del capital social y la conexión con vínculos naturales.

La perspectiva de género se incorpora como un enfoque transversal implementado a través de herramientas metodológicas para garantizar la atención de las dificultades específicas de los hombres y mujeres jóvenes en situación de sinhogarismo, en los diferentes ámbitos necesarios para la construcción de la autonomía personal y la inclusión comunitaria.

V. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

A) MEDIOS MATERIALES Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS INMUEBLES



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

1. Características de los inmuebles y mantenimiento.

a) LOTES 1 Y 2.

Los adjudicatarios de los contratos basados en el Acuerdo Marco estarán obligados a poner a disposición de la Comunidad de Madrid, en las fechas consignadas en la adjudicación, el número de plazas que se les haya adjudicado.

Los centros en los que se oferten las plazas serán aportados por los adjudicatarios, debiendo cumplir las condiciones establecidas en la normativa vigente en materia de Servicios Sociales (autorización administrativa emitida por la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales).

Los inmuebles deberán estar localizados a, como máximo, 15 minutos a pie de una estación de Metro, autobús y/o Cercanías Renfe y en las zonas tarifarias A, B1, B2 o B3 del Consorcio de Transportes de Madrid. Este extremo se comprobará mediante la aplicación Google Maps.

Los inmuebles dispondrán de áreas que propicien el desarrollo de las rutinas diarias y la adquisición de hábitos básicos; zonas que favorezcan el descanso personal y el trabajo individual (estudio); espacios comunes que garanticen la convivencia y el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre; espacios para la atención y apoyo individualizado de los jóvenes (entrevistas, resolución de conflictos, asesoramiento, etc.).

Los inmuebles deberán destinarse de forma exclusiva al objeto del contrato basado, sin que, por tanto, pueda compartirse parte de tales inmuebles con su ocupación por parte de terceros.

Los medios materiales deberán mantenerse, durante todo el desarrollo del servicio, en las mismas condiciones y requisitos del inicio del contrato, circunstancia cuyo cumplimiento se comprobará en las visitas periódicas que se realizarán por parte de la Comunidad de Madrid.

En el supuesto excepcional de que, por razones de interés público, sea imposible continuar prestando la atención del servicio en los inmuebles adscritos al servicio o el mejor funcionamiento del mismo así lo justifique, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro inmueble, que deberá tener las mismas características al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología, y en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención. En el supuesto de que no se posible esa reubicación, el contrato podrá ser resuelto.

Cada adjudicatario mantendrá el/los inmuebles/s, 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.

b) LOTE 3.

El servicio contempla varios tipos de soluciones de vivienda a las que las personas usuarias pueden acceder en función de sus necesidades y deseos:



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

- Vivienda del servicio: son viviendas ofrecidas dentro del servicio, gestionadas por la entidad adjudicataria. Podrán ser:
 - Vivienda compartida, que será la opción preferente, de dos y hasta un máximo de tres personas, que formarán un núcleo de convivencia elegido de forma voluntaria por las personas usuarias del servicio.
 - Vivienda individual.

Las viviendas deberán estar dispersas, no agrupando más de una vivienda en la misma manzana. Este extremo se comprobará mediante la aplicación Google Maps.

- Apoyo económico para la ayuda a la emancipación: las personas jóvenes podrán acceder a alquiler de habitaciones o viviendas que no formen parte del servicio, para lo que contarán con un apoyo económico que apoye su emancipación (equivalente al coste medio por persona de la vivienda compartida, estimado en 500 euros).

En este caso, la plaza se entenderá igualmente ocupada y se facturará en la forma prevista anteriormente. El adjudicatario deberá acreditar esta ayuda mediante el correspondiente recibí y el contrato de alquiler o documento similar que acredite el pago de una alternativa habitacional por parte del joven. Esta documentación deberá adjuntarse junto a la facturación mensual.

El adjudicatario estará obligado a poner a disposición de la Comunidad de Madrid, en el momento de ser propuesto adjudicatario del contrato basado, el número de plazas que se les haya adjudicado, independientemente de las 2 soluciones de vivienda contempladas. En el supuesto de que un joven sea derivado a un piso, pero opte por el apoyo económico para la emancipación, se le facilitará la mencionada ayuda.

En todo caso, el o los adjudicatarios deberán ofertar, como mínimo 10 plazas, en vivienda compartida o individual, conforme a los requerimientos de estos pliegos.

Los inmuebles deberán estar localizados a, como máximo, 15 minutos a pie de una estación de Metro, autobús y/o Cercanías Renfe y en las zonas tarifarias A, B1, B2 o B3 del Consorcio de Transportes de Madrid. Este extremo se comprobará mediante la aplicación Google Maps.

Los viviendas dispondrán de áreas que propicien el desarrollo de las rutinas diarias y la adquisición de hábitos básicos; zonas que favorezcan el descanso personal y el trabajo individual (estudio); espacios comunes que garanticen la convivencia y el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre; espacios para la atención y apoyo individualizado de los jóvenes (entrevistas, resolución de conflictos, asesoramiento, etc.); al menos un dormitorio por persona usuaria, al menos un cuarto de baño (con lavabo, váter y una ducha o bañera), cocina equipada (con fregadero, aparato de cocción y ventilación) y salón comedor.

En todo caso, las soluciones habitacionales que se pongan a disposición de este servicio deben respetar la normativa vigente en materia de servicios sociales y, concretamente, los requisitos materiales exigidos en la Orden 612/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración



Fondos Europeos



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

Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, de 26 de octubre, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales.

Las viviendas del servicio deberán destinarse de forma exclusiva al objeto del contrato basado, sin que, por tanto, pueda compartirse parte de tales inmuebles con su ocupación por parte de terceros.

Los medios materiales deberán mantenerse, durante todo el desarrollo del servicio, en las mismas condiciones y requisitos del inicio del contrato, circunstancia cuyo cumplimiento se comprobará en las visitas periódicas que se realizarán por parte de la Comunidad de Madrid.

En el supuesto excepcional de que, por razones de interés público, sea imposible continuar prestando la atención del servicio en los inmuebles adscritos al servicio o el mejor funcionamiento del mismo así lo justifique, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro inmueble, que deberá tener las mismas características al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología, y en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención. En el supuesto de que no se posible esa reubicación, el contrato podrá ser resuelto.

El adjudicatario mantendrá el/los inmuebles/s, 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.

2. Otros medios materiales

Cada entidad adjudicataria se hará cargo de los seguros de vivienda y responsabilidad civil, así como de todos los gastos relativos a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua, teléfono, internet, servicios postales, así como gastos de limpieza, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos oportunos.

Cada entidad correrá también con los gastos personales que generen los jóvenes, como alimentación y necesidades básicas.

B) MEDIOS PERSONALES.

1. Equipo profesional.

Cada entidad adjudicataria ha de contar, para llevar a cabo la ejecución del contrato, con un equipo adecuado, suficiente y con la necesaria cualificación, conforme a lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, teniendo en cuenta que las actividades socioeducativas, sociolaborales, de seguimiento y acompañamiento de los jóvenes extutelados y/o jóvenes en situación o riesgo de exclusión social se realizará para favorecer la necesaria autonomía, al tratarse de jóvenes mayores de edad.

En todo caso, será requisito imprescindible que cada entidad adjudicataria cuente con los profesionales que se detallarán a continuación.



Fondos Europeos



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

El 50% del personal de atención directa deberá contar con experiencia de, al menos, 2 años en trabajo de estas características.

En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, cada entidad adjudicataria habrá de presentar listado de los trabajadores que prestan el servicio, con indicación expresa de su categoría laboral y turno de trabajo; copia de los contratos de trabajo y la acreditación de la titulación correspondiente.

Lote 1

- Un Coordinador con formación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Este profesional, entre otras funciones, asesorará, orientará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los jóvenes.
- Educadores: coordinarán y desarrollarán la intervención educativa a realizar, garantizarán la adecuada atención directa a los jóvenes y elaborarán los documentos técnicos relacionados con el centro y los propios jóvenes (informes, proyectos individuales, planificación y evaluación, etc.).

Los educadores deberán poseer, al menos, titulación de ciclo formativo, o certificado de profesionalidad, de grado superior en materias propias o relacionadas con el área socioeducativa o sociocultural, o bien experiencia contrastada de, al menos, 2 años en tareas de similar naturaleza en la intervención con jóvenes.

Asimismo, deberán poseer formación específica en el ámbito migratorio, desarrollo comunitario, juventud e inserción laboral, e igualdad.

- Otro personal adecuado y suficiente, que en su caso oferte el licitador, debiendo éste presentar una declaración responsable que asegure el cumplimiento de esta circunstancia.

La dotación de personal de atención directa, para cada piso con una ocupación mínima de 5 plazas, será de 1 coordinador al 25% de la jornada, 1 educador al 25 % de la jornada y 1 educador a tiempo completo. Uno de los educadores deberá estar en guardia o expectativa.

El personal se incrementará proporcionalmente en función del número de plazas de cada inmueble aportado, conforme a la ratio anterior.

En todo caso, la figura del Coordinador deberá recaer sobre una única persona, salvo que se supere la ratio del 100% de jornada.

Lote 2

- Un Coordinador con formación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Este profesional, entre otras funciones, asesorará, orientará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los jóvenes.
- Un Psicólogo, que debe poseer la correspondiente acreditación para el ejercicio de la



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

Psicología General Sanitaria.

- Educadores: Coordinarán y desarrollarán la intervención educativa a realizar, garantizarán la adecuada atención directa a los jóvenes y elaborarán los documentos técnicos relacionados con el centro y los propios jóvenes (informes, proyectos individuales, planificación y evaluación, etc.).

Los educadores deberán poseer, al menos, titulación de ciclo formativo, o certificado de profesionalidad, de grado superior en materias propias o relacionadas con el área socioeducativa o sociocultural, o bien experiencia contrastada de, al menos, 2 años en tareas de similar naturaleza en la intervención con jóvenes.

Asimismo, deberán poseer formación específica en el ámbito migratorio, desarrollo comunitario, juventud e inserción laboral, e igualdad.

- Auxiliares educativos: Darán soporte y ayudarán a los educadores sociales.

Los auxiliares deberán poseer, al menos, titulación de ciclo formativo, o certificado de profesionalidad, de grado medio en materias propias o relacionadas con el área socioeducativa o sociocultural, o bien experiencia contrastada de, al menos, 1 año en tareas de similar naturaleza en la intervención con jóvenes.

Asimismo, deberá poseer formación específica en el ámbito migratorio, desarrollo comunitario, juventud e inserción laboral, e igualdad.

- Otro personal adecuado y suficiente, que en su caso oferte el licitador, debiendo éste presentar una declaración responsable que asegure el cumplimiento de esta circunstancia.

La atención y acompañamiento a estos jóvenes se debe dar las 24 horas del día, los 365 días del año.

La dotación de personal de atención directa, para cada piso con una ocupación mínima de 8 plazas, será de:

- 1 coordinador a tiempo completo, con complemento por guardia o expectativa.
- 1 psicólogo a tiempo completo.
- 2 educadores a tiempo completo, en horario de mañana y tarde, presencia mínima que deberá siempre garantizarse.
- 1 educador a tiempo completo, que cubrirá vacaciones, festivos, fines de semana, Navidad y Año Nuevo.
- 3 auxiliares educativos a jornada completa, 1 en cada turno (mañana, tarde y noche), que cubrirán los 365 días del año, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Uno de estos auxiliares deberá estar en guardia o expectativa.

El personal se incrementará proporcionalmente en función del número de plazas de cada inmueble aportado, conforme a la ratio anterior.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

En todo caso, la figura del Coordinador deberá recaer sobre una única persona, salvo que se supere la ratio del 100% de jornada.

Lote 3

- Un Coordinador con formación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Este profesional, entre otras funciones, asesorará, orientará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los jóvenes.
- Educadores, que coordinarán y desarrollarán la intervención educativa a realizar, garantizarán la adecuada atención directa a los jóvenes y elaborarán los documentos técnicos relacionados con el centro y los propios jóvenes (informes, proyectos individuales, planificación y evaluación, etc.).

Los educadores deberán poseer, al menos, titulación de ciclo formativo, o certificado de profesionalidad, de grado superior en materias propias o relacionadas con el área socioeducativa o sociocultural, o bien experiencia contrastada de, al menos, 2 años en tareas de similar naturaleza en la intervención con jóvenes.

Asimismo, deberá poseer formación específica en el ámbito migratorio, desarrollo comunitario, juventud e inserción laboral, e igualdad.

- Técnico de apoyo a la vivienda, que será el profesional de referencia focalizado en la provisión de apoyos para la gestión y permanencia en la vivienda.
- Otro personal adecuado y suficiente, que en su caso oferte el licitador, debiendo éste presentar una declaración responsable que asegure el cumplimiento de esta circunstancia.

La dotación de personal de atención directa, por cada 10 plazas, será de 1 Coordinador al 25% de la jornada y 2 educadores a tiempo completo. Uno de los educadores deberá estar en guardia o expectativa.

El personal se incrementará proporcionalmente en función del número de plazas de cada inmueble aportado, conforme a la ratio anterior.

En todo caso, la figura del Coordinador deberá recaer sobre una única persona, salvo que se supere la ratio del 100% de jornada.

2. Vinculación de la plantilla a cada entidad adjudicataria y ejercicio de su poder de organización.

El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato dependerá laboralmente de cada entidad adjudicataria, que asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo, y continuo la función de dirección sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato. En particular, asumirá el pago los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social y estará obligada al cumplimiento del convenio colectivo aplicable y las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, como la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

y las respectivas obligaciones en materia de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador, quedando la Administración libre de toda responsabilidad. No obstante, esta podrá exigir en cualquier momento, a cada entidad adjudicataria, que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

Cada entidad deberá contar con un sistema de control de presencia diario, de acuerdo con la normativa aplicable a la materia, mediante registro escrito o informático, en el que consten los trabajadores, su hora de entrada y salida, y la firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito.

Las entidades adjudicatarias procurarán la estabilidad del equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean excepcionales y obedezcan a razones justificadas, con el fin de facilitar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al responsable del contrato.

Por ello, se habrá de comunicar por escrito a la Comunidad de Madrid, en el plazo máximo de cinco días, cualquier cambio en la plantilla de trabajadores, así como las modificaciones del número de horas de dedicación o de las funciones que desempeñan, debiéndose remitir la documentación relativa a dichos cambios.

Cada entidad deberá seguir las directrices y procedimientos marcados por la Comunidad de Madrid. Asimismo, nombrará a un coordinador del contrato, que será el único interlocutor con la Administración; organizará el equipo de trabajo a su cargo; asignará a cada uno de sus trabajadores las tareas a realizar, llevando a cabo la supervisión necesaria para que se desarrolle su trabajo conforme a las directrices marcadas; resolverá las dudas que les puedan surgir a los trabajadores en el desempeño de su labor; atenderá las necesidades de sustitución; mantendrá todas las reuniones que se estimen oportunas por ambas partes, con el objeto de lograr una mayor eficacia y adecuación en el servicio prestado, así como cualesquiera otras funciones de coordinación tendentes a una correcta ejecución del contrato.

Por su parte, los trabajadores de cada entidad adjudicataria desarrollarán su cometido con estricta sujeción a las directrices e indicaciones recibidas por parte de la coordinación de centro y de la entidad de la que dependan.

Los trabajadores que presten el servicio estarán obligados a guardar el debido sigilo profesional en relación con las actuaciones, informaciones o hechos de los que pudieran tener conocimiento como consecuencia del normal desempeño de sus funciones.

Las entidades adjudicatarias no podrán realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso y por escrito de la Comunidad de Madrid.

La entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación para sus empleados, relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el período de duración del contrato y que contemplará, como mínimo, una acción formativa anual para el personal técnico, socioeducativo y de apoyo del centro de, al menos, 20 horas. La programación de estas acciones formativas



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

deberá ser comunicada en el plazo de un mes desde el inicio del contrato y al comienzo de cada año natural a la Comunidad de Madrid.

3. Certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia y dada la posibilidad de trabajar y tener contacto habitual con personas menores de edad, se establece la obligación de que los profesionales aporten Certificados Negativos del Registro Central de Delincuentes Sexuales y Trata de Seres Humanos.

VI. COORDINACION, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por cada entidad adjudicataria, así como la supervisión de las condiciones y particularidades técnicas establecidas en el presente Acuerdo Marco, la DGSSI llevará a cabo, a través de sus técnicos, un seguimiento continuo del mismo.

A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, cada entidad adjudicataria asignará una persona responsable para el seguimiento técnico del servicio, que, en todo caso, será el Coordinador del centro o centros, o del servicio.

A) LOTES 1 Y 2.

En el seguimiento del contrato basado se supervisarán, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El seguimiento del proyecto de centro, del plan anual (que incluirá el programa de formación) y, en su caso, de la memoria de evaluación correspondiente. Estos documentos deberán ser presentados por los adjudicatarios a la DGSSI a lo largo del mes de enero de cada año.

De igual forma, se supervisará el cumplimiento de los Protocolos del Proceso de Intervención en la atención residencial contemplados en el presente contrato, que serán facilitados a los adjudicatarios.

- b) El seguimiento de los programas de intervención socio-educativa y de inserción laboral desarrollados con los jóvenes, tanto a nivel individual (Plan de apoyo a la vida independiente – PAVI) para cada joven atendido, que contemple objetivos, actividades, indicadores de consecución y resultados esperados, así como el tiempo estimado de consecución de los objetivos previstos) como a nivel grupal.
- c) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- d) La revisión de los expedientes de los jóvenes, así como de los informes que contienen.
- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del/de los centro/s, así como de los seguros suscritos al efecto.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

- f) El seguimiento de la población (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los jóvenes, incidencias, etc.).
- g) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.
- h) El seguimiento de las plantillas, según establece contrato.

De la supervisión realizada se dejará constancia escrita mediante el correspondiente informe técnico.

La frecuencia de comunicaciones e informes será la establecida en la Guía de gestión elaborada al efecto por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, sin perjuicio de aquellos documentos, aclaraciones, datos estadísticos o de atención, o reuniones que sean solicitadas por la Administración.

Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

Cada entidad adjudicataria deberá poner en funcionamiento, en el plazo de 3 meses, a contar desde el inicio de la ejecución del contrato, un sistema de sugerencias y reclamaciones, y tendrá la obligación de comunicar anualmente a la DGSSI la información que se desprenda de él y las actuaciones realizadas.

B) LOTE 3

En el seguimiento se supervisarán, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El seguimiento del proyecto de centro, del plan anual (que incluirá el programa de formación) y, en su caso, de la memoria de evaluación correspondiente. Estos documentos deberán ser presentados por los adjudicatarios a la DGSSI a lo largo del mes de enero de cada año.
- b) El seguimiento de los programas de intervención socio-educativa y de inserción laboral desarrollados con los jóvenes, tanto a nivel individual (Plan de apoyo a la vida independiente – PAVI, en el caso de jóvenes procedentes del Sistema de protección) para cada joven atendido, que contemple objetivos, actividades, indicadores de consecución y resultados esperados, así como el tiempo estimado de consecución de los objetivos previstos) como a nivel grupal.
- c) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- d) La revisión de los expedientes de los jóvenes, así como de los informes que contienen.
- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del/de los centro/s, así como de los seguros suscritos al efecto.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

- f) El seguimiento de la población (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los jóvenes, incidencias, etc.).
- g) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.
- h) El seguimiento de las plantillas, según establece contrato.

De la supervisión realizada se dejará constancia escrita mediante el correspondiente informe técnico.

La frecuencia de comunicaciones e informes será la establecida en la Guía de gestión elaborada al efecto por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, sin perjuicio de aquellos documentos, aclaraciones, datos estadísticos o de atención, o reuniones que sean solicitadas por la Administración.

Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

La entidad o entidades adjudicatarias deberán poner en funcionamiento, en el plazo de 3 meses, a contar desde el inicio de la ejecución del contrato, un sistema de sugerencias y reclamaciones, y tendrá la obligación de comunicar anualmente a la DGSSI la información que se desprenda de él y las actuaciones realizadas.

VII. INDICADORES.

Los adjudicatarios deberán presentar en el primer trimestre de cada año una memoria sobre el funcionamiento del centro o del servicio durante el año anterior, características de los jóvenes, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, etc. En la elaboración de estas memorias anuales deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Comunidad de Madrid en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Comunidad de Madrid, los adjudicatarios estarán obligados a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el funcionamiento del centro o del servicio que se le soliciten.

Los adjudicatarios de cada centro o del servicio, de acuerdo con las instrucciones que se establezcan desde la Comunidad de Madrid en el marco de las exigencias que supone la cofinanciación por los recursos del FSE+, utilizará indicadores desagregados por género, situación laboral, grupo de edad, nivel académico, y la pertenencia a grupos desfavorecidos, entre otros.

Entre estos datos, se incluirán indicadores que deberán ser recogidos cumpliendo los requisitos exigidos en el Anexo II del Reglamento (UE) 2021/1057 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021, por el que se establece el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) y por el que se deroga el Reglamento (UE) nº 1296/2013, e instrucciones que se emitan al respecto. En



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

concreto, se recogerán semestralmente los siguientes indicadores de realización y resultado previstos:

a) LOTES 1 y 2

Indicadores comunes de realización:

ID	Indicador
ECCO01	Número total de participantes
ECCO06	Número de niños menores de 18 años
ECCO07	Jóvenes entre 18 y 29 años
ECCO08	Número de participantes de 55 años o más
ECCO12	Participantes con discapacidad
ECCO13	Nacionales de terceros países
ECCO14	Participantes de origen extranjero
ECCO15	Participantes pertenecientes a minorías
ECCO16	Personas sin hogar o afectadas por la exclusión en materia de vivienda

Indicador específico de resultado:

ID	Indicador
ER503	Participantes que obtienen una cualificación, en el empleo, la educación / formación o la búsqueda de empleo

b) LOTE 3

Indicadores comunes de realización:

ID	Indicador
ESCO01	Número total de participantes
ESCO06	Número de niños menores de 18 años
ESCO07	Jóvenes entre 18 y 29 años
ESCO08	Número de participantes de 55 años o más
ESCO12	Participantes con discapacidad
ESCO13	Nacionales de terceros países
ESCO14	Participantes de origen extranjero
ESCO15	Participantes pertenecientes a minorías
ESCO16	Personas sin hogar o afectadas por la exclusión en materia de vivienda

Índice específico de realización:

ID	Indicador
EP103	Participantes de grupos vulnerables

Indicador de resultado:



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

ID	Indicador
ER1000	Participantes que han mejorado su bienestar

Los adjudicatarios establecerán un sistema para el registro y almacenamiento informatizado de los datos necesarios para el seguimiento, evaluación, verificación y auditoría, según lo establecido en el artículo 69, apartado 6 del Reglamento (UE) 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021, por el que se establecen las disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo Plus, al Fondo de Cohesión, al Fondo de Transición Justa y al Fondo Europeo Marítimo, de Pesca y de Acuicultura, así como las normas financieras para dichos Fondos y para el Fondo de Asilo, Migración e Integración, el Fondo de Seguridad Interior y el Instrumento de Apoyo Financiero a la Gestión de Fronteras y la Política de Visados.

VIII. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN.

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 en el marco del contrato basado del presente Acuerdo Marco.

Asimismo, los adjudicatarios quedan obligados al cumplimiento de las medidas de información y comunicación establecidas en los artículos 47 y 50 de la Sección I “Visibilidad de la ayuda de los Fondos” del Capítulo III “Visibilidad, transparencia y comunicación” del Reglamento (UE) 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021, por el que se establecen las disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo Plus, al Fondo de Cohesión, al Fondo de Transición Justa y al Fondo Europeo Marítimo, de Pesca y de Acuicultura, así como las normas financieras para dichos Fondos y para el Fondo de Asilo, Migración e Integración, el Fondo de Seguridad Interior y el Instrumento de Apoyo Financiero a la Gestión de Fronteras y la Política de Visados

Es, por tanto, responsabilidad de los adjudicatarios que cualquier actividad o publicidad que se realice en relación con este contrato deberá hacer referencia a que la acción es organizada por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y cofinanciada por el FSE+ 2021-2027.

En todo el material gráfico que se diseñe en el marco del contrato basado del presente Acuerdo Marco tales como impresos, documentos, manuales, publicaciones, carteles, etc., así como material promocional o publicitario y demás material que se utilice durante su ejecución, ya sea destinado al público o a los participantes, deberá reconocer el apoyo de los Fondos al servicio de manera visible, según queda recogido en el punto 7 de la Guía de Gestión de los Contratos de servicio elaborada por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, a tal efecto:

A) El emblema de la Unión Europea y una referencia al FSE+



B) El logotipo de la Comunidad de Madrid:



Cuando se exhiban junto con otros logotipos, el emblema debe figurar al menos de manera tan destacada y visible como los demás logotipos.

El orden debe ser el mismo que figura en la cabecera de este documento y si se incluye el logo de la entidad, deberá figurar a continuación del de la Consejería.

Asimismo, los adjudicatarios informarán al público de la financiación por el FSE+ 2021-2027 y para ello deberán:

- Incluir en su página web o sitio de Internet, en caso de que disponga de uno, una breve descripción del servicio incluyendo sus objetivos y resultados y destacando la cofinanciación de la Comunidad de Madrid y de la Unión Europea.
- Colocar un cartel informativo de un tamaño mínimo A3 a la entrada de los Centros o del servicio, donde se mencione el nombre y el objetivo principal del servicio, la ayuda financiera de la Comunidad de Madrid y de la Unión Europea a través del FSE+ 2021-2027.

En su caso, los adjudicatarios estarán asimismo obligados a la adaptación de las acciones referidas a la comunicación y publicidad que desde la Comunidad de Madrid se pudieran adoptar en el marco de la cofinanciación de los contratos basados en el presente Acuerdo Marco a través del Fondo Social Europeo Plus del Programa 2021- 2027 de la Comunidad de Madrid.

IX. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

Todos los expedientes individuales serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración), estando, por ello, en todo momento, a su disposición. Cualquier utilización, con fines distintos de los habituales, deberá de contar con la autorización previa de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración).

X. INTEROPERABILIDAD CON EL SISTEMA HISTORIA SOCIAL ÚNICA (HSU)

Los adjudicatarios, en su calidad de entidades colaboradoras, conforme a lo establecido en el Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales, deberán asegurar que las aplicaciones informáticas que desarrollen o, en todo caso, aquellos sistemas de información de los que dispongan y que

Cofinanciado por
la Unión Europea

Fondos Europeos

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

resulten necesarios para la adecuada realización del objeto del contrato, sean compatibles y permitan el intercambio de datos con el sistema Historia Social Única, de acuerdo con lo previsto en el artículo 70.3 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, y en el citado Decreto 51/2023, de 3 de mayo.

Asimismo, los adjudicatarios, en su condición de encargados o, en su caso, de responsables de tratamiento de los datos, deberán observar la normativa de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, así como los preceptos relativos a la confidencialidad recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, y el Decreto 51/2023, de 3 de mayo. De igual manera, el adjudicatario deberá atenerse a lo dispuesto en la normativa reguladora del acceso profesional a HSU aprobada por la Comunidad de Madrid. Todo ello, de acuerdo con las directrices proporcionadas por la consejería competente en servicios sociales para la articulación de los respectivos sistemas de información.

En Madrid, a fecha de firma.

EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN

Firmado digitalmente por: AYRES JANEIRO FERNANDO IGNACIO
Fecha: 2025.05.21 16:38

Fdo. D. F. Ignacio Ayres Janeiro