



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

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL PARA HOMBRES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ENTORNOS DE CHEMSEX Y OTROS ÁMBITOS, DE LA COMUNIDAD DE MADRID (SERPAICAM)”.

ÍNDICE

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

I. OBJETO

En el ámbito de los servicios sociales especializados, el presente contrato tiene por objeto la prestación de un servicio de prevención y atención psicosocial a problemáticas asociadas a la violencia sexual ejercida por hombres sobre otros hombres y, en algunas situaciones, al consumo de drogas, a través de la intervención de un equipo multiprofesional que actúa en las áreas social, psicológica, sexológica, jurídica y socioeducativa.

Dicho servicio se enmarca en las prescripciones establecidas en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y, específicamente, en el artículo 9 de la Ley 3/2016, de 22 de julio, de protección, igualdad y no discriminación de las personas LGTBI de la Comunidad de Madrid, relativo al apoyo y protección a personas LGTBI en situación de vulnerabilidad y en las disposiciones propias 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, así como en la *“Iniciativa para una respuesta coordinada al chemsex en la Comunidad de Madrid, 2023-2026”* promovida por la Consejería de Sanidad.

En el presente Pliego, se establecen las condiciones de prestación del servicio objeto del contrato, así como las prescripciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la entidad que resulte adjudicataria del contrato consistente en la ejecución de un *Servicio de Prevención y Atención Integral para Hombres Víctimas de Violencia Sexual en entornos de Chemsex y otros ámbitos*, bajo la supervisión de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración en el ejercicio de sus competencias.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. PERSONAS USUARIAS

1. Definiciones y objetivos

A los efectos de este pliego, se entiende por chemsex el consumo sexualizado de sustancias que se caracteriza por ser un consumo de drogas con fines sexuales, dando lugar a largas sesiones que pueden prolongarse en el tiempo, y cuya práctica se ha asociado a diferentes complicaciones de salud, conductas adictivas, complicaciones psicosociales, etc. Asimismo, se ha puesto de manifiesto la dimensión de la violencia sexual en este contexto y potenciales condiciones que sitúan a la víctima en una posición de especial vulnerabilidad.

Asimismo, y de acuerdo con lo establecido con el Código Penal, se considerará en todo caso agresión sexual los actos de contenido sexual que se realicen empleando violencia, intimidación o abuso de una situación de superioridad o de vulnerabilidad de la víctima, así como los que se ejecuten sobre personas que se hallen privadas de sentido o de cuya situación mental se abusare y los que se realicen cuando la víctima tenga anulada por cualquier causa su voluntad y, en general, cualquier acto que atente contra la libertad sexual de otra persona sin su consentimiento.

Conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, el servicio se encuadra en el nivel de Atención Social Especializada, atendiendo a las necesidades singulares de atención psicosocial y de carácter preventivo y rehabilitador de personas en situación o riesgo de sufrir violencia sexual asociada a adicciones en entornos sexuales, como chemsex, o de sufrir dicha violencia en otros contextos de especial vulnerabilidad, entre otros, los centros penitenciarios o determinados contextos laborales.

Desde el punto de vista asistencial, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, este servicio se concibe como un conjunto de prestaciones o actuaciones profesionales de carácter personalizado y multidisciplinar, basadas en el usuario y orientadas a

complementar el circuito asistencial de los servicios del sistema público de salud de la Comunidad de Madrid para la atención de las personas que practican chemsex y se encuentran en situación o riesgo de sufrir violencia sexual.

En particular, y con objeto de favorecer esta atención integral desde el ámbito de los servicios sociales, el servicio tiene como objetivo la atención social, psicológica, sexológica, jurídica y educativa, a nivel individual y grupal a las personas destinatarias del servicio que se establecen en el apartado II.3 de este Pliego, ante un consumo problemático de drogas emergentes y otras sustancias psicoactivas, sumisión química, etc., en entornos sexuales y de chemsex, así como a los hombres víctimas de agresiones sexuales en este y otros entornos, como el penitenciario o el laboral, los hombres en situación de prostitución, adultos que han sufrido de abuso sexual en su infancia o adolescencia y, en general, a cualquier hombre que haya sufrido violencia sexual por otros hombres en cualquier situación o entorno.

Se constituye, por tanto, como recurso especializado y pionero, con un doble objetivo general:

- Fortalecer un marco de coordinación en materia sociosanitaria para el abordaje integral de necesidades emergentes, como el uso de sustancias psicoactivas en entornos sexuales, que puede derivar en situaciones de riesgo y vulnerabilidad social, como la pérdida de autocuidado, el empobrecimiento de la vida social y de ocio, el empeoramiento en el rendimiento laboral y académico, absentismo laboral, problemas económicos y legales, entre otros.
- Dar respuesta a necesidades no cubiertas por otros sistemas de atención y protección social, como son las que detectadas en hombres víctimas de agresiones sexuales en diferentes contextos, teniendo en cuenta que, la función principal del Sistema Público de Servicios Sociales es asegurar a todas las personas, el derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida.

Con carácter particular, este recurso tiene como objetivos específicos:

- Proporcionar una atención integral (social, psicológica, sexológica, jurídica y educativa), de carácter especializado y multidisciplinar, a hombres víctimas de violencia sexual, que dé respuesta individualizada a sus necesidades, atendiendo a la complejidad de las situaciones a abordar y las consecuencias, a través de un enfoque holístico que incluya tanto a la persona como a su entorno.

- Evitar la revictimización y/o la victimización secundaria en aquellos hombres que han sido víctimas de agresiones sexuales, proporcionando un acompañamiento en el proceso de recuperación y reparación de los diferentes aspectos personales y vivenciales de la violencia sufrida, facilitando un entorno de confianza y participación efectiva.
- Prevenir el uso problemático de sustancias psicoactivas en entornos sexuales y facilitar el ocio y la sexualidad saludables.
- Promover la adquisición de habilidades cuyo desarrollo pueda acrecentar los factores de protección frente al consumo de drogas, a través de intervenciones individuales y grupales.
- Abordar los potenciales factores de riesgos sociales e individuales que pueden facilitar, acelerar o aumentar prácticas de chemsex, a través de acciones preventivas y de detección precoz.
- Evitar procesos de deterioro o exclusión social y de cronificación en la población con prácticas problemáticas de chemsex.

2. Características de los servicios a prestar

Se prestarán los siguientes servicios de carácter preventivo, asistencial y rehabilitador:

▪ Atención social

- Valoración de las necesidades de las personas usuarias y su entorno.
- En su caso, información especializada, a nivel individual y grupal, en relación al uso de drogas: efectos esperados y posibles complicaciones y consecuencias asociadas al consumo agudo y crónico, impacto sobre la salud mental, física y sexual.
- En su caso, información especializada, a nivel individual y grupal, en relación a la violencia sexual y sus consecuencias en el funcionamiento social de las víctimas.
- Acompañamiento social y asesoramiento en la toma de decisiones a las víctimas.

- En su caso, orientación individual y grupal, facilitando herramientas a las víctimas que les permita reducir los riesgos y mejorar su calidad de vida.
- En su caso, derivación y actuación coordinada con los dispositivos sanitarios implicados en el circuito asistencial de la *“Iniciativa para una respuesta coordinada al chemsex en la Comunidad de Madrid, 2023-2026”*.
- Coordinación y acompañamiento social a las personas más vulnerables dentro de los usuarios que practican chemsex, trabajadores sexuales, inmigrantes o personas con pérdida de empleo o ingresos por uso problemático del consumo de sustancias y otros, a los recursos de los diferentes sistemas de protección social.

- **Atención psicológica**

- Evaluación inicial y, en su caso, elaboración de un programa de intervención psicoterapéutica.
- Asesoramiento y acompañamiento psicológico individual especializados para la recuperación tras la agresión sexual sufrida o, en su caso, reducción de los efectos negativos de los hábitos no saludables.
- En su caso, adquisición de habilidades de afrontamiento que permitan a las personas con adicciones abordar los retos y dificultades y no depender de sustancias o de conductas adictivas (entre otras, la regulación emocional, el autocontrol y el modo de hacer frente a los impulsos y el deseo de consumir).
- En su caso, orientación y acompañamiento individual y grupal para la reducción de riesgos, a través de estrategias de prevención.
- En su caso, asistiendo a las personas en la modificación de su comportamiento y reducción de daños para la prevención de recaídas, a través de intervenciones individuales y grupales no centradas en lograr la abstinencia sino en reducir los problemas asociados a la práctica de chemsex, pudiendo estar centradas en minimizar o prevenir riesgos en función de las sustancias, de la vía de consumo de éstas, del contexto, en relación con el uso de aplicaciones de contactos y con las prácticas sexuales.

- En su caso, información especializada, a nivel individual y grupal, en relación a la violencia sexual y sus consecuencias en la salud mental y sexual de las víctimas.
- En su caso, intervención psicoterapéutica individual y grupal encaminada a la reparación de las secuelas postraumáticas derivadas de la experiencia de violencia sexual vivida.
- En su caso, interacción y acompañamiento a familiares, parejas, amigos o personas allegadas de las víctimas.
- **Atención sexológica**
 - Información y asesoramiento, a nivel individual y grupal, en materia de derechos sexuales.
 - En su caso, orientación y educación afectiva-sexual, a nivel individual y grupal, orientadas a una vivencia saludable de la sexualidad, mediante estrategias para un mayor autoconocimiento y una mejor gestión emocional y conductual.
 - Asesoramiento a nivel individual y grupal, en relación a la prevención y reducción de riesgos frente a infecciones de transmisión sexual (ITS), la vivencia y expresión libre de la orientación o preferencia sexual y la identidad de género y la experimentación de las sexualidades sin ningún tipo de violencia, desde el buen trato y el respeto mutuo.
- **Atención jurídica**
 - Información, orientación y asesoramiento sobre aspectos legales relacionados con la agresión sexual, así como con el consumo problemático de sustancias, incluida la sumisión química, y otras situaciones de vulneración de derechos en el contexto de la violencia sexual sufrida (lesiones, serofobia, homofobia, transfobia, etc.)
 - Información, orientación y asesoramiento en los supuestos de interposición de denuncia por las víctimas.
 - Derivación/coordinación con las Oficinas de Asistencia a Víctimas de Delitos de la Comunidad de Madrid.

- **Refuerzo comunitario, ocio terapéutico/alternativo y hábitos saludables**

- En su caso, intervención individual y grupal orientada a la adquisición de hábitos saludables y el entrenamiento en habilidades personales y sociales y de creación de redes de apoyo como alternativas al ocio nocturno y/o sexualizado y al consumo de sustancias.
- Desarrollo de actividades de ocio alternativo.
- Trabajo en red con entidades sociales que intervengan con personas con prácticas de chemsex y otros colectivos especialmente vulnerables.

- **Sensibilización y prevención**

Informar a la población en general sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos de atención reparadora existentes.

Los servicios de sensibilización comprenderán:

- Desarrollo de acciones formativas, dirigidas tanto a profesionales como a futuros profesionales estudiantes de grados formativos superiores, sobre prevención y atención a problemáticas asociadas a adicciones y violencia sexual en entornos sexuales, chemsex y otros. Se impartirán, al menos, 4 acciones formativas anuales, con un mínimo de 10 asistentes y de duración no inferior a 10 horas cada una de ellas.
- Desarrollo de las acciones de sensibilización que se determinen por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, pudiendo ser como máximo dos acciones anuales.

La difusión de acciones formativas y de sensibilización arriba referenciadas relacionadas con la violencia sexual hacia hombres por otros hombres, a través de trípticos, carteles, y otro material divulgativo, incorporarán, en todo caso, la imagen institucional de la Comunidad de Madrid y deberán contar con el visto bueno de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

3. Personas destinatarias

Podrán ser usuarias de los servicios, las personas mayores de edad que residan en la Comunidad de Madrid y que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- Hombres que tienen sexo con hombres en situación de vulnerabilidad ante un consumo problemático de drogas emergentes y otras sustancias psicoactivas, sumisión química, etc., en entornos sexuales y de chemsex, en situación o riesgo de sufrir agresiones sexuales.
- Hombres que han sufrido violencia y/o abusos sexuales en su infancia o adolescencia.
- Hombres en situación de prostitución.
- Hombres víctimas de agresiones sexuales por otros hombres en entornos laborales, penitenciarios y otros.
- Profesionales de entidades públicas y privadas que demanden información especializada en las materias objeto del contrato.
- Familiares y población en general, con interés en las materias objeto del contrato.

Desde el punto de vista de las adicciones, no serán objeto de atención aquellas personas que presenten patrones de consumo cronificado de drogas y aquellas que presenten una patología dual, sin perjuicio de su orientación a los recursos de salud mental y adicciones pertinentes.

En todo caso, el perfil general y los requisitos de acceso podrán ser adaptados o ajustados a las necesidades específicas que se planteen, siempre bajo las directrices y la aprobación de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

Además, podrán ser destinatarias de las acciones de sensibilización y prevención los profesionales y la población general.

III. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

1. Consideraciones generales

Como dispositivo del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, son de aplicación los derechos y deberes de las personas usuarias

reconocidos en los artículos 5 y 6 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que deberán exponerse en un lugar visible de la sede del Servicio.

Asimismo, la empresa adjudicataria mantendrán en lugar visible la información necesaria para la presentación de sugerencias o quejas por los servicios prestados en el marco del objeto de este contrato por parte de las personas usuarias. Esta información será facilitada por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

De la misma manera, serán de aplicación los derechos y deberes de los profesionales adscritos al servicio, en los términos especificados en los artículos 30 y 31 de la citada Ley.

En todo caso, todos los profesionales adscritos al Servicio deben conocer el contenido de la normativa reguladora de las materias objeto de contrato.

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

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

Los profesionales que integran el servicio no podrán en ningún caso llevar a cabo ningún tipo de actividad profesional en el ámbito privado y de carácter lucrativo con las personas usuarias de los servicios de información, atención, orientación y asesoramiento del servicio.

En el establecimiento de las agendas para la atención presencial, individual y grupal, se deberán tener en cuenta los distintos perfiles de las personas usuarias y sus necesidades, de forma que se garantice la confiabilidad y seguridad, favoreciendo que las personas atendidas y con similares dificultades y problemáticas se encuentren entre iguales y puedan, en su caso, trabajarlas de manera conjunta y encontrar soluciones a las mismas.

2. Horario

Con carácter general, el horario de funcionamiento del dispositivo de atención será de lunes a viernes, excepto festivos, en jornada continua desde las 10 de la mañana a las 19 horas. Durante este periodo, la entidad deberá garantizar la

prestación de los servicios objeto del contrato de manera presencial en la sede del Servicio por profesionales de todas las titulaciones previstas en el mismo.

Asimismo, se prestará un servicio de información y atención telefónica a la violencia sexual ejercida sobre hombres, de lunes a viernes en horario de 8 a 10 horas y de 19 a 24 horas, y los fines de semana y festivos de 10 a 19 horas.

Al menos una vez al mes, coincidiendo con fines de semana, se implementará, al menos, una acción dirigida al uso del ocio y tiempo libre alternativos, que con carácter general se desarrollará fuera del Servicio.

De la misma forma, y teniendo en cuenta las acciones de sensibilización a implementar, deberá considerarse la realización de actuaciones fuera de los días y el horario establecido para el funcionamiento general del dispositivo.

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

3. Acceso

El acceso al servicio será siempre gratuito, voluntario y confidencial, sin condicionarse a la presentación de denuncia ni a estar en disposición de hacerlo. Este acceso podrá realizarse:

- A iniciativa propia de la persona afectada/interesada.
- Mediante derivación desde los dispositivos sanitarios, en el marco del circuito asistencial previsto en la *“Iniciativa para una respuesta coordinada al chemsex en la Comunidad de Madrid, 2023-2026”*.
- Mediante derivación de centros/servicios sociales, instituciones públicas, entidades del tercer sector, etc. que, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, valoren la procedencia o idoneidad de los servicios prestados.
- Mediante derivación desde el Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI.

Las formas de acceso serán:

- Presencial, a través de la personación en la sede del Servicio, dentro del horario de funcionamiento: se ofrecerá, sin necesidad de cita previa, información a todas aquellas personas destinatarias interesadas en conocer los servicios que se prestan y el funcionamiento del servicio, proporcionando una primera cita, en aquellos casos en los que proceda la intervención en los ámbitos que contempla el servicio.
- Telefónica, a través del teléfono del Servicio: se prestará la misma información y gestión de cita previa a través del teléfono del Servicio, manteniendo fuera del horario de atención presencial una locución con la información básica del servicio y la posibilidad de dejar mensajes y, en su caso, devolver las llamadas.
- A través del correo electrónico del servicio y mensajería instantánea exclusivos del Servicio: igualmente se dará respuesta a las demandas de información y de gestión de citas.

Con carácter general, las personas no estarán obligadas a facilitar sus datos personales; solo cuando la persona requiera una intervención especializada se requerirán los datos que resulten necesarios, al objeto de lograr una atención coordinada, integral y continuada por parte del servicio. El tratamiento de estos datos se realizará observando lo dispuesto por la normativa vigente sobre protección de datos personales, trasladando a la persona usuaria la información básica sobre el tratamiento de sus datos y, en su caso, la forma de acceso a la información.

4. Modalidades de atención individualizada

Con carácter general, se establecen tres modalidades de atención individualizada y centrada en la persona, adaptándose a las necesidades de las personas usuarias y respetando siempre su confidencialidad y privacidad:

- **Atención presencial en el Servicio, con cita previa, en horario de funcionamiento del servicio:** modalidad prioritaria para la intervención de media y larga duración, ya sea por el expreso deseo de la persona a realizar una intervención de manera presencial, para personas con una importante brecha digital, o casos resistentes y poco proclives a una atención telemática.
- **Atención telemática,** con aquellas personas que sea posible, teniendo en cuenta los criterios técnicos del equipo del servicio y/o la preferencia por esta modalidad por parte de las personas usuarias (sentimiento de

seguridad, conciliación laboral y en casos de largos desplazamientos en medios de transporte, entre otras).

- **Atención mixta** (presencial/telemática), donde la atención presencial se desarrolle en las situaciones que puedan considerarse necesarias, como posibles crisis, nuevas valoraciones u otras.

Además, de forma complementaria, se desplegarán las correspondientes estrategias para prestar los servicios conforme a las siguientes circunstancias:

- **Servicio de proximidad:** con el fin de facilitar la prestación de los servicios en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, podrán prestarse servicios de proximidad, sin coste adicional alguno, mediante la personación de los profesionales que integran el Servicio en los dispositivos sanitarios y penitenciarios, en supuestos que se determine, siempre que los organismos competentes en las respectivas materias proporcionen los medios materiales y de privacidad necesarios para la prestación del servicio a las personas usuarias.
- **Atención en situaciones de emergencia/urgencia sobrevenida,** dentro del horario general de funcionamiento del servicio en su modalidad presencial y sin necesidad de cita previa, proporcionando, al menos, una valoración inicial de la situación, la información y orientación hacia servicios de emergencia (sanitarios, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, Juzgados, etc.) y acompañamiento, si fuera necesario.

5. Modalidades de intervención grupal

Con carácter general, las acciones de intervención grupal se celebrarán en la sede del servicio, y se llevarán a cabo por los profesionales adscritos a las diferentes unidades que comprende el mismo. En todo caso, estas acciones deberán dar respuesta a las diferentes necesidades de las personas usuarias, a través de acciones de información, orientación y atención en las diversas materias objeto del contrato, en las que las personas destinatarias y con similares dificultades y necesidades se encuentren entre iguales y puedan trabajar de manera conjunta su problemática y encontrar soluciones a la misma, favoreciendo en todo caso el desarrollo personal de las personas participantes, la reconstrucción o inicio de proceso de integración, socialización y de creación de redes sociales y/o superación personal.

A tal efecto, se constituirán grupos psicoeducativos, cuyo trabajo es informar y ofrecer espacios de reflexión sobre conductas, problemas y estrategias de

afrontamiento, incluyendo grupos sobre educación sexual y reducción de daños; grupos de apoyo, cuyos beneficios se obtienen al compartir experiencias similares en un grupo de iguales, con poca estructuración y en un contexto de aceptación incondicional); grupos psicoterapéuticos (centrados en el cambio de conductas fundamentalmente a partir de cambios de la dinámica intrapsíquica e interpersonal); y grupos a partir de modelos cognitivo conductuales como pueden ser modelos de prevención de recaídas o grupos que trabajan desde las teorías del aprendizaje con estrategias de mejora de habilidades sociales ya sean cognitivas o conductuales para intervenir mejor en el entorno.

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

Se organizarán, además, actuaciones de carácter grupal fuera del Servicio: implementando actividades de ocio y tiempo libre en espacios culturales y de ocio alternativo a los locales de ocio nocturno.

6. Organización funcional y proceso de intervención

La entidad adjudicataria vendrá obligada a organizar los servicios prestados en función de las unidades que se enumeran a continuación, que actuarán de forma coordinada para ofrecer una atención integral a las personas usuarias, a través de una metodología que aborde la intervención individual, grupal y comunitaria, por lo que los profesionales cuyas materias constituyen el objeto de este contrato pueden estar adscritos a más de una unidad:

6.1. Unidad de Acogida e Información

La Unidad de Acogida e Información constituye la vía de acceso al servicio, y desarrollará las siguientes actuaciones:

- Información presencial, telefónica, por correo electrónico y mensajería instantánea, a aquellas personas destinatarias en las materias relacionadas con el objeto del servicio.
- Recepción y acogida de personas que demanden una intervención por parte del servicio, ofreciendo una atención personalizada que posibilite la empatía con la persona que accede al dispositivo.

- Detección de las necesidades y situaciones que presenta la persona demandante de los servicios.
- Valoración inicial de la situación y/o demanda presentada, para determinar la actuación a seguir:
 - a) Incorporación al servicio, incluyendo la apertura de expediente, y el diseño de un Programa Individual de Intervención, en el que deberán constar expresamente las dificultades, problemas o barreras que se pretenden superar, los objetivos a conseguir, la propuesta de intervención profesional a nivel individual y/o grupal en las diferentes unidades del servicio, y la asignación inicial de un profesional de referencia.
 - b) En su caso, información sobre otros recursos públicos o privados adaptados a la problemática presentada, y derivación a los mismos, con posibilidad de acompañamiento, si así fuera necesario.
- Atención en situaciones de emergencia/urgencia sobrevenida, proporcionando, al menos, una valoración inicial de la situación, la información y orientación hacia servicios de emergencia (sanitarios, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, Juzgados, etc.).

Esta Unidad será responsabilidad de los profesionales con titulación universitaria en Trabajo Social, con el apoyo del resto de profesionales del servicio, cuando así resulte necesario en función del tipo de demanda, particularmente en situaciones de urgencia/emergencia, y del volumen de ésta, a fin de evitar períodos de espera de las personas usuarias para la primera atención.

6.2. Unidad de Atención Social

El objeto general la Unidad de Atención Social es la valoración de las necesidades sociales de la persona usuaria y su contexto relacional, junto con la prestación de la información y la orientación especializadas en las materias objeto del contrato y el acompañamiento social necesario encaminado a la prevención y recuperación integral de las situaciones y problemáticas que presenta, promoviendo su implicación y participación en la toma de decisiones. En particular, desde esta unidad se desarrollarán las acciones individuales y grupales descritas bajo el epígrafe “Atención Social”, en el apartado II.2 “Características de los servicios a prestar”, del presente pliego.

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

6.3. Unidad de Atención Psicológica

El objeto general de la Unidad de Atención Psicológica es la prevención, evaluación, orientación y apoyo terapéutico y rehabilitador encaminados a superar las dificultades psicológicas de las personas usuarias en las materias objeto del contrato, a partir, entre otros, de modelos cognitivo conductuales como pueden ser modelos de prevención de recaídas, promoviendo su implicación y participación en la toma de decisiones. En particular, desde esta unidad se desarrollarán las acciones individuales y grupales descritas bajo el epígrafe “Atención Psicológica”, en el apartado II. 2 “Características de los servicios a prestar”, del presente pliego.

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

6.4. Unidad de Atención Sexológica

El objeto general de la Unidad de Atención Sexológica es la prevención, evaluación, orientación y asesoramiento en materia afectivo sexual, abordando los factores biológicos, psicológicos y socioculturales que pueden limitar un funcionamiento adecuado en el comportamiento sexual de las personas usuarias. En particular, desde esta unidad se desarrollarán las acciones individuales y grupales descritas bajo el epígrafe “Atención Sexológica”, en el apartado II.2 “Características de los servicios a prestar”, del presente pliego.

Esta Unidad será responsabilidad de los profesionales con titulación universitaria en Sexología.

6.5. Unidad de Atención Jurídica

El objeto general del Unidad de Atención Jurídica es la prevención, asesoramiento, orientación y apoyo necesarios que, en el ámbito jurídico, puedan requerir las personas usuarias en relación a las materias objeto de este contrato. En particular, desde esta unidad se desarrollarán las acciones individuales y grupales descritas bajo el epígrafe “Atención Jurídica”, en el apartado II.2 “Características de los servicios a prestar”, del presente pliego.

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

6.6. Unidad de Atención Grupal

El objeto general la Unidad de Atención Grupal es la implementación de acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, mediante la puesta en marcha de diversos grupos con las personas usuarias, en los que se abordarán, con los formatos que procedan (talleres informativos, grupos psicoeducativos, de apoyo psicoterapéutico, actividades de ocio alternativo y/o terapéutico, etc.), las materias objeto de este contrato.

Esta Unidad será responsabilidad compartida de los profesionales con titulación universitaria en Trabajo Social, Psicología y Sexología con la participación, cuando proceda, de los profesionales con titulación universitaria en Derecho.

7. Expediente individual

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

El expediente individual contendrá:

- Ficha individual en la que se recojan los datos que se determinen por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.
- Documento suscrito por la persona relativo a las condiciones de acceso al servicio.
- Documento suscrito por la persona usuaria relativo al consentimiento informado para el tratamiento de sus datos de carácter personal.
- Programa Individual de Intervención, suscrito por la persona usuaria y el profesional de referencia, con las consiguientes revisiones, actualizaciones y, en su caso, finalización.
- Informe/s de derivación suscrito/s por el profesional de referencia, que deberá contar con el visto bueno de la persona que ejerza las labores de coordinación.
- Cualquier otra documentación que se considere necesaria para garantizar el correcto registro de las actuaciones realizadas, su seguimiento y evaluación.

La entidad adjudicataria del contrato deberá preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que serán archivados en un lugar seguro y,

en todo caso, conforme a la normativa europea, estatal o autonómica aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

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

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

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

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

8. Medición del grado de satisfacción de las personas usuarias por los servicios recibidos por el Servicio

Las personas usuarias del servicio cumplimentarán de forma voluntaria y anónima un cuestionario de satisfacción elaborado siguiendo las directrices establecidas por el centro directivo competente en materia de impulso de la calidad en el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

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

9. Complementariedad y actuación coordinada

Con carácter general, desde el servicio se articulará la coordinación necesaria con todos aquellos sistemas de protección que puedan estar implicados en la atención de las personas usuarias, a fin de complementar las actuaciones realizadas por otros dispositivos públicos y evitar duplicidades, así como con otros recursos socio-comunitarios promovidos por entidades sociales.

Con carácter particular, desde el servicio se mantendrá una estrecha coordinación y colaboración con los dispositivos y recursos sanitarios, de servicios sociales, Oficinas de Asistencia a Víctimas de Delitos, programas y servicios promovidos por entidades sociales, entre otros, para lo que se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales de Integración.

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

Todas aquellas actuaciones que requieran coordinación con otras unidades administrativas o Consejerías de la Comunidad de Madrid, se llevarán a cabo desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración. Asimismo, el servicio se coordinará con la Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Sanidad en el marco de las actuaciones contempladas en la *"Iniciativa para una respuesta coordinada al chemsex en la Comunidad de Madrid, 2023-2026"*.

IV. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Indicación de la vinculación

La adjudicataria deberá indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, siguiendo las directrices establecidas por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, que se trata de un servicio público adscrito a la misma.

Igualmente, todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se produzcan en el proceso de atención y funcionamiento deberán editarse en el soporte documental que la Consejería establezca, debiendo incluir el logotipo que a tal efecto se establezca.

Todas las medidas de información y comunicación que lleve a cabo el adjudicatario deberán hacer público la financiación y adscripción a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. La publicación de artículos en cualquier medio de comunicación impresa o digital, así como la participación e intervención en congresos, seminarios, jornadas, ponencias, mesas redondas, entrevistas en medios impresos, audiovisuales o de cualquier naturaleza en los que se traten temas relacionados con la ejecución del servicio o con las actividades desarrolladas en el mismo, deberá contar con la previa y expresa autorización de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

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

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

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

2. Compatibilidad e intercambio de datos.

El adjudicatario, en su calidad de entidad colaboradora, 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 (HSU), el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales, deberá asegurar que las aplicaciones informáticas que desarrolle o, en todo caso, aquellos sistemas de información de los que disponga y que 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, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y en el citado Decreto.

3. Alumnado en prácticas e investigadores

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

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

4. Personal voluntario

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

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

La entidad adjudicataria deberá informar periódicamente a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración la relación del personal voluntario del servicio y de las actuaciones que realiza en el mismo.

V. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

1. Medios materiales

Un local para uso exclusivo del servicio ubicado en los distritos de Centro, Arganzuela, Retiro, Salamanca, Chamartín, Tetuán o Chamberí, que facilite el acceso a las personas usuarias desde los diferentes municipios de la Comunidad de Madrid. Deberá carecer de barreras arquitectónicas y cumplir con las medidas

de accesibilidad que resulten conformes con la normativa aplicable, y se facilitará el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura del Servicio a las personas con discapacidad.

Con el fin de la mejor prestación del servicio a las personas usuarias y de garantía de su anonimato y de la confidencialidad, el local tendrá una superficie mínima de 150 metros cuadrados y contará, al menos, con cuatro despachos independientes con una superficie mínima de 10 metros cuadrados cada uno, una sala polivalente para actividades de al menos 30 metros cuadrados, zona de recepción separada de la zona de espera, un espacio para archivo de la documentación custodiada y, al menos, dos aseos.

En todo caso, el inmueble deberá reunir todos los requisitos necesarios para la adecuada asistencia a las personas usuarias, contar con todas las autorizaciones administrativas pertinentes, estar equipado con todo lo necesario para su funcionamiento y asegurar, en todo caso, la privacidad de las salas donde se desarrollen las intervenciones, tanto individuales como grupales.

Dicho local deberá contar con climatización fija de calor y frío en todas las dependencias, una mesa de despacho con sillón y sillas de confidente para cada despacho y recepción, así como sillas para la sala polivalente y equipamiento adecuados para el funcionamiento del dispositivo, así como con una dotación informática para el desarrollo de las funciones de al menos siete ordenadores con conexión a internet, dos escáneres y dos impresoras en red, una de ellas de color y con función de fotocopidora.

El local dispondrá de una línea telefónica para uso exclusivo del Servicio, con función de centralita y extensiones en los despachos, contestador automático con buzón de voz para recepcionar llamadas en horario fuera del servicio y número exclusivo de mensajería instantánea.

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

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

La entidad adjudicataria asumirá por su propia cuenta los gastos de compra y reposición de material de escritorio, de sistemas operativos, material para actividades y otros materiales fungibles.

Estará igualmente a cargo de la entidad adjudicataria del contrato, la reparación y conservación ordinaria del local, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones adecuadas para la prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto en caso necesario, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos. De igual modo, realizará anualmente una desinsectación, desratización y desinfección del local durante el periodo de ejecución del contrato, remitiendo con anterioridad a la finalización del mismo a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales los comprobantes correspondientes.

Con carácter general, la entidad adjudicataria deberá aportar documento que acredite el uso y disfrute del local correspondiente por un periodo mínimo igual a la duración del contrato, acompañado de los planos del mismo donde figuren ubicación y características. No obstante, y como consecuencia de circunstancias sobrevenidas, la empresa adjudicataria podrá cambiar la ubicación del local sede del servicio, para lo que deberá contar con la autorización expresa de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, para lo cual deberá solicitarlo con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. A dicha solicitud deberá acompañar documento gráfico sobre el nuevo local, planos del mismo, contrato o precontrato de arrendamiento, así como una memoria que justifique la idoneidad o conveniencia del traslado. El traslado de sede en ningún caso podrá suponer suspensión del servicio.

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

2. Medios personales

Para asegurar el adecuado funcionamiento del Servicio, la entidad adjudicataria deberá disponer del número de trabajadores necesarios, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa laboral aplicable, para que a lo largo de todo el horario continuado de atención se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato.

El personal para la ejecución del contrato, integrado en la estructura de la entidad adjudicataria o en disposición de integrarse, será el siguiente, con el perfil que se indica:

- a) Un coordinador/a, responsable del servicio, con titulación universitaria relacionada con alguna de las unidades contempladas en el presente Pliego, a jornada completa.
- b) Dos profesionales con diplomatura o grado en Trabajo Social, a jornada completa.
- c) Tres profesionales con licenciatura o grado en Psicología, a jornada completa, que deberán estar habilitados para el ejercicio de la psicología general sanitaria.
- d) Un profesional con licenciatura o grado en Derecho, a jornada completa que deberá reunir aptitud para el ejercicio de la abogacía y estar incorporado a un Colegio de Abogados en calidad de ejerciente.
- e) Un auxiliar administrativo, con titulación en ESO o formación profesional básica equivalente, a tiempo completo y con conocimientos y experiencia en el manejo de Excel, Access y Word.

Las funciones de cada profesional del servicio deben entenderse de una forma flexible y dinámica, desde una lógica de trabajo interdisciplinar que optimice las posibilidades del equipo y asegure un proceso global y eficiente de intervención psicosocial, soporte social y apoyo comunitario con cada persona usuaria del servicio, en una lógica de complementariedad y sinergia.

Todos los profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos del objeto del presente contrato, salvo el personal administrativo, deberán contar, con una experiencia mínima de al menos un año en la atención especializada a las personas destinatarias en las materias objeto de este contrato.

Además, de entre los profesionales citados en los apartados b) y c), al menos uno de ellos deberá contar con titulación de postgrado universitario en Sexología.

El puesto de coordinador/a será desempeñado por cualquier profesional con titulación universitaria relacionada con las unidades del servicio, con experiencia de 1 año en funciones de coordinación de equipos profesionales, cuya designación deberá contar con el visto bueno de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

En todo caso, todos los profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos objeto del presente contrato, deberán contar con formación o haber

impartido formación en las materias objeto del mismo de, al menos, 30 horas en conjunto.

La experiencia laboral se comprobará mediante el acompañamiento de un certificado de vida laboral o en su caso, contratos de trabajo o certificados de servicios o funciones de los puestos de trabajo que se hagan valer para acreditar la experiencia profesional requerida cuando del certificado de vida laboral no se pueda identificar exactamente la experiencia, así como un breve currículum-vitae.

La formación académica se acreditará mediante la presentación de los títulos oficiales, diplomas o certificados de calificaciones emitidos por organismos competentes.

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

El personal descrito no tendrá vinculación alguna con la Comunidad de Madrid ni ejercerá en ningún caso funciones reservadas al personal público de dicha Administración. Las funciones de resolución y ejercicio de autoridad quedan reservadas al personal funcionario de Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales adscrito a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, sin que en ningún caso estas funciones puedan ser ejercidas por los profesionales adscritos al servicio.

La entidad adjudicataria asumirá la condición de empleador, con todos los derechos y deberes relativos a dicha relación laboral, con arreglo a la legislación laboral vigente, o a la que en lo sucesivo pueda promulgarse. La Comunidad de Madrid en ningún caso será responsable de las obligaciones del adjudicatario con sus trabajadores. Así, la totalidad de la plantilla de personal dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la entidad adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria, con independencia

de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.

A tales efectos, entidad adjudicataria asumirá las siguientes obligaciones:

- a) Corresponderá exclusivamente a la entidad adjudicataria, la selección del 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 de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Servicios Sociales e Integración), del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional.
- b) La 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Servicios Sociales e Integración).
- c) La 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 los supuestos de permiso, excedencia, incapacidad temporal, baja voluntaria o cualquier otra causa de extinción de la relación laboral, a poner en conocimiento de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración estas circunstancias y a realizar las sustituciones necesarias, cuya cobertura tendrá que producirse en el plazo de diez días hábiles al acaecimiento de la incidencia. El nuevo personal deberá cumplir los requisitos establecidos en los Pliegos que regirán el contrato, siendo en todo caso necesario el visto bueno de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración con carácter previo a la contratación.

Se comunicará también la relación de profesionales que, sin estar vinculados a la entidad adjudicataria, presten servicios externos en materias objeto de este contrato.

- d) La entidad adjudicataria deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece a las personas usuarias y, especialmente, a la continuidad el proceso de intervención.

- e) La entidad adjudicataria favorecerá la formación específica de su personal adscrito al servicio. Para ello, elaborará un plan de formación continuada para sus empleados/as relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, al menos, una acción formativa anual, con un mínimo de 20 horas, siendo la temática acorde con la prestación del servicio, como forma de garantizar una adecuada calidad en la prestación del servicio por parte de estos/as profesionales.

Para su acreditación, la entidad adjudicataria deberá presentar a la finalización de cada año, la relación de acciones formativas realizadas al personal vinculado a la ejecución del contrato, con especificación del contenido formativo y de los/as asistentes, así como del lugar de celebración de las mismas. El coordinador del servicio por parte de la entidad adjudicataria deberá rubricar la relación de las acciones formativas realizadas, así como su contenido.

- f) La 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 empresa 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, cuando proceda, 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.
- g) La 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.

El personal adscrito a este servicio se identificará, en todo momento, como perteneciente a la entidad adjudicataria en todas las actuaciones que desarrolle en sus distintos ámbitos de intervención y su entidad empleadora les facilitará los medios materiales y tecnológicos necesarios para la realización del servicio, así como aportará la infraestructura operativa precisa, entre ellos, un correo electrónico y teléfono fijo, o en su caso, móvil, a cargo de la entidad adjudicataria.

En caso de que los profesionales que integran el servicio deban desarrollar, siquiera transitoriamente, funciones en dependencias de la Comunidad de Madrid se establecerán espacios diferenciados y bien señalizados al efecto.

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

- h) 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 308.2 de la LCSP.

Si a consecuencia del incumplimiento por la 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 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.

VI. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

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

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

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

VII. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

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

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

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

VIII. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Evaluación y memorias relativas a las actuaciones del servicio

La entidad adjudicataria del Servicio llevará a cabo la evaluación de las actividades desarrolladas en la ejecución del mismo, tanto en lo relativo a la eficacia, eficiencia y adecuación de la atención prestada, como a la satisfacción de las personas atendidas. Estas tareas de evaluación serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración. Asimismo, llevará a cabo la explotación y

tratamiento, de manera anonimizada, de los datos de atención e intervención que se lleven a cabo en el servicio y elaborará los informes y memorias de actuación con la periodicidad que se indica a continuación, sin perjuicio de los informes y memorias que sean requeridos desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

Memorias mensuales. La entidad adjudicataria del contrato estará obligada a elaborar una memoria mensual con datos anonimizados de personas atendidas, forma de acceso, datos sociodemográficos de las mismas, características de la demanda presentada, problemáticas atendidas, así como la intervención efectuada según modalidad, en el modelo y soporte que, en su momento, se establezca por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración. Esta memoria irá acompañada del registro individual de las personas usuarias de manera acumulada. La entidad adjudicataria quedará igualmente obligada a cumplimentar las hojas y fichas de recogida de información sobre movimiento asistencial que se establezcan desde la citada Dirección General. En dicha memoria se recogerá, también, cualquier otra actuación llevada a cabo con instituciones o profesionales relacionada con la ejecución del servicio.

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

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

Memoria de finalización del contrato. A la finalización del contrato se presentará una memoria de gestión y de contenidos sobre la atención y funcionamiento global del Servicio durante la ejecución del contrato, prórrogas incluidas. Dicha memoria deberá ser entregada a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración antes de la finalización del contrato.

En la elaboración de las citadas memorias, deberán seguirse las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración en cuanto a su estructura y los indicadores de ejecución y resultados.

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

2. Supervisión y control

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

De cualquier reclamación que se presente ante el servicio deberá darse traslado a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, a través del coordinador/a del servicio, en el plazo máximo de 3 días naturales desde su recepción, acompañada de un informe de los hechos consignados en la misma. En el caso de que por la naturaleza de la reclamación se atienda directamente desde el Programa, se informará en el mismo plazo de su contenido y de la respuesta que se haya dado a la misma.

Madrid, a fecha de firma
**EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
E INTEGRACIÓN**

Firmado digitalmente por: FERNANDO IGNACIO AYRES JANEIRO - ***4689**
Fecha: 2025.05.08 19:07