



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 QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “ACOMPañAMIENTO SOCIAL PARA LA ACTIVACIÓN E INMERSIÓN LABORAL PARA JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y EN SITUACIÓN DE ABANDONO EDUCATIVO TEMPRANO Y DESEMPLEO”**

### **I. OBJETO**

El objeto del presente contrato es la organización, gestión, ejecución y seguimiento de un servicio de acompañamiento social para mejorar la inclusión social de los jóvenes en riesgo de exclusión social y en situación de abandono educativo temprano, a través de la inserción laboral y/o el retorno educativo.

### **II. PERFIL DE LOS USUARIOS**

El perfil de los usuarios será el siguiente:

- a) Edad: de 18 a 29 años (pudiendo incorporarse extraordinariamente con 17 años siempre y cuando se alcance la mayoría de edad en el momento de salida a la fase de inmersión laboral).
- b) No activadas en el empleo y en situación de abandono educativo o que, habiendo obtenido alguna titulación de la etapa educativa secundaria (etapa educativa secundaria conforme a los niveles educativos establecidos por el Ministerio de Formación Profesional: ESO, Bachiller, FPB, GM, CP-1, entre otras) se encuentran inactivos y no cuentan con capacitación en un perfil profesional y/o no cuentan con experiencia laboral o es muy precaria.
- c) En situación o grave riesgo de exclusión social, incluidos aquellas personas jóvenes LGTBI 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.

Se establecen como causas de exclusión al programa:

- No contar con motivación y compromiso para acceder al mercado laboral, lo cual se concretará en la firma por parte de los participantes de un documento de compromisos.
- No disponer de permiso de trabajo.
- Tener una enfermedad (mental, física, etc.) que impida el desarrollo de la autonomía y emancipación.
- Consumo de sustancias que impida la inserción laboral y la normal autonomía.

### **III. DESCRIPCIÓN DE LAS PARTICULARIDADES TÉCNICAS DEL SERVICIO.**

#### **A) OBJETIVO**



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

El objetivo general consiste en mejorar la inclusión social de los jóvenes en situación de abandono educativo temprano y en situación o grave riesgo de exclusión social, a través de la inserción laboral y/o el retorno educativo.

Para la consecución de este objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Ofrecer un proceso de recuperación y re-motivación en clave de activación.
- Ofrecer un programa de inmersión laboral con acompañamiento social, técnico y profesional a los participantes.
- Facilitar salidas enfocadas en la inserción laboral o el retorno educativo de los participantes.
- Medir los resultados del proyecto y el impacto conseguido, la relación coste/resultados, el retorno social sobre la inversión (SROI) y la coherencia de los procesos aplicados en la intervención.

## **B) PROCESO DE INTERVENCIÓN**

El proceso de intervención se estructura en cuatro fases:

1. Captación y acceso al proyecto de participantes, que consistirá en una serie de actuaciones de difusión y captación de personas y su incorporación al proyecto.
2. Activación de jóvenes, que consistirá en el diagnóstico, diseño y realización de un plan de activación personalizado para cada persona participante como preparación para la inmersión laboral.
3. Captación y alianzas con empresas, que consistirá en la incorporación de empresas colaboradoras con el proyecto y el co-diseño de planes de inmersión para las personas participantes.
4. Inmersión laboral, que consistirá en una experiencia profesional de las personas participantes de entre 2 y 6 meses con una triple mentoría por parte de la entidad adjudicataria y de la empresa en la que se realiza la inmersión.

## **C) PROCESO DE INTERVENCIÓN**

### **1. CAPTACIÓN DE PERSONAS PARTICIPANTES Y ACCESO AL SERVICIO**

La primera fase consiste en la captación de personas potencialmente participantes en el servicio por parte del adjudicatario. Esta fase se considera crítica para la puesta en marcha del mismo.

La captación de los jóvenes se realizará principalmente por medio de las siguientes vías:

- Acceso directo a demanda de los potenciales beneficiarios, para lo que será necesario desarrollar diferentes acciones de comunicación en las redes sociales y otras actividades presenciales de captación (como la participación en ferias de empleo y otras jornadas y congresos pertinentes).



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

A este respecto, el adjudicatario deberá disponer de un perfil en distintas redes sociales donde realizará estas acciones de comunicación (Instagram, X y Tiktok) y de una página web actualizada con los contenidos y objetivos del servicio.

- Derivaciones de los principales agentes sociales, educativos y de salud de los territorios (servicios sociales, puntos de información juvenil, plan de autonomía de la Comunidad de Madrid, etc).
- Derivación de la red de Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid mediante un sistema coordinado diseñado al efecto, para la citación de los potenciales candidatos en el centro o centros del adjudicatario. En este marco, se podrán realizar otras actuaciones con el fin de la captación, seguimiento e inserción de las personas participantes.
- Otras derivaciones que se estimen convenientes y oportunas a través de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

El acceso de las personas participantes se realizará en tres momentos de cada año natural, coincidiendo con los trimestres 1, 2 y 4, asegurando la configuración de los grupos y aprovechamiento de plazas conforme al número de participantes previstos.

Para dar respuesta a estos tres momentos de entrada, considerando la realidad de la población diana, en la que se produce abandono y/o expulsión de los sistemas educativos formales en cualquier momento del año, el adjudicatario deberá desarrollar un proceso de captación y acogida continuado que permitirá a estas personas jóvenes en situación de especial vulnerabilidad acceder al paquete de trabajo de activación a la espera del siguiente comienzo del ciclo de inmersión laboral. Así, se asegura reducir el aislamiento e ir compensando los déficits existentes a modo de “sala de espera” productiva.

En esta fase el adjudicatario deberá llevar a cabo diversas actuaciones dirigidas a asegurar que la solución pueda alcanzar a la población diana, la cual presenta un especial aislamiento social tras la pandemia siendo poco accesible a los mecanismos de captación tradicionales:

### **1.1. PLAN DE DIFUSIÓN Y PRESENTACIÓN A COLABORADORES PÚBLICOS Y PRIVADOS**

Anualmente se revisará el plan de difusión, adaptando las actuaciones a los análisis de la captación de los últimos meses, buscando incrementar las medidas que hayan generado un mayor impacto con menores recursos y con un alcance más eficaz.

Este plan de difusión deberá incluir:

- Vías de captación de los participantes y acciones de comunicación dirigidas a los mismos.
- Mecanismos de coordinación con agentes territoriales sociales y educativos.
- Actividades de presentación y visibilidad de la iniciativa con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.
- Una estrategia municipal de difusión desde cada uno de los centros del servicio.

- Organismos aliados en la captación, calendarización con cada uno de ellos y flujo de trabajo, entre otros:
  - Red de oficinas de Servicio Público de Empleo.
  - Posibles entidades aliadas referentes en zonas no accesibles sin servicio de empleo juvenil.
  - Programas autonómicos significativos: Programa Tránsito, CEPIs, etc.
  - Puntos de información juvenil.

A tal efecto, el adjudicatario deberá mantener una reunión con la Dirección General de Servicios Sociales e Integración en el último trimestre de cada año a fin de analizar y validar la propuesta para el año siguiente.

## **1.2. COORDINACIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN, SOCIALES Y DE EMPLEO TERRITORIAL**

Por la relevancia e impacto en las competencias que triangulan el proceso de formación, aprendizaje a lo largo de la vida e inserción laboral, se establece como actuación específica a desarrollar por el adjudicatario la coordinación con los servicios públicos autonómicos con competencias en el ámbito del empleo, educativo y social.

Esta actividad tendrá por finalidad asegurar de manera coordinada el aprovechamiento y la mayor eficacia de los recursos, medios y diversos servicios, en la incorporación de jóvenes desempleados y provenientes de situaciones de abandono educativo temprano.

La derivación por parte de la Red de Oficinas de Empleo de personas jóvenes con la situación de vulnerabilidad a la que se dirige el Servicio se articulará mediante la instrucción correspondiente del Servicio Público de Empleo, con el conocimiento y autorización de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

## **1.3. EMBAJADORES DEL SERVICIO**

En este caso, se trata de identificar entre los participantes que han logrado una mejora de su situación personal y profesional durante el proyecto con capacidad de liderazgo a los que se invitará a ser “*embajadores*” del servicio, una figura de participante senior de carácter voluntario y no remunerado que aporte valor al servicio. Esta figura tiene un doble objetivo:

- El retorno social al proyecto por parte de las propias personas participantes, involucrándolas en su sostenibilidad desde el espíritu solidario y comprometido con otras personas que requieran el servicio.
- Aumentar el impacto de la movilización de los jóvenes inactivos mediante el uso de pares, siendo las propias personas jóvenes quienes asumen un rol de activadores con mayor eficacia por el lenguaje testimonial y cercano a las personas potencialmente beneficiarias.

En este sentido, el adjudicatario habilitará a los embajadores un espacio de trabajo periódico, en forma de “Asamblea Joven”, dinamizado por un técnico del servicio que provoque y rete al

grupo a diseñar e implementar actuaciones de captación como: charlas motivacionales, cadena de favores, presentación de la propia historia de superación, etc.

Este mismo grupo, además de la captación, participará de la valoración y generación de propuestas de mejora del servicio a través de la propia experiencia, convirtiéndose en un grupo de contraste desde su experiencia en las empresas.

Asimismo, también será un grupo de apoyo a la intermediación de sus compañeros junior, identificando oportunidades laborales en su compañía y actuando como prescriptores también dentro de sus responsables para el acceso de jóvenes del servicio a las vacantes.

#### **1.4. MONITORIZACIÓN DE DATOS DE CAPTACIÓN Y ANÁLISIS**

Para la permanente actualización de los sistemas de captación que debe desarrollar el adjudicatario, éste deberá realizar una revisión semestral de los datos de captación que permita ajustar y redirigir las actuaciones de difusión y captación para lograr el máximo rendimiento.

Entre otros datos, este informe semestral contemplará de manera desglosada, entre otros:

- Alcance de la difusión.
- Número de personas que han mostrado interés en el servicio.
- Número de personas contactadas para informarles del servicio.
- Número de personas que inician el paquete de activación.
- Número de personas que se adhieren al proyecto accediendo posteriormente al paquete de trabajo de inmersión laboral (incluye el desglose de aquellas que desertan por inserción laboral).

Este informe se pondrá a disposición de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, así como de los colaboradores clave como la Red de Oficinas de Empleo para tomar conjuntamente las medidas necesarias en los siguientes ciclos.

#### **1.5. SELECCIÓN DEL GRUPO DE PARTICIPANTES Y CRITERIOS DE PRELACIÓN**

En el proceso de acceso al servicio se establecen los siguientes criterios de prelación para la atención del colectivo, atendiendo a las siguientes normas para la selección y sustitución de candidatos:

- Tener entre 18 y 29 años, con prioridad en el sector de 18 a 25 años. Excepcionalmente, podrán atenderse a personas jóvenes de 17 años que cumplan la mayoría de edad previo a la finalización de la fecha de finalización prevista de la inmersión laboral siguiente al ciclo de incorporación.
- Será criterio de obligado cumplimiento disponer de permiso de trabajo vigente en el momento de incorporación a la inmersión laboral con una vigencia al menos de seis meses desde la fecha prevista de su finalización para el acceso al mercado de trabajo.



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

- Se utilizará como criterio de prelación entre las personas candidatas derivadas y/o de acceso directo, aquellas que no hayan finalizado la etapa de educación secundaria obligatoria, y aquellas que habiendo finalizado alguno de los itinerarios de enseñanza secundaria no cuenten con capacitación profesional.
- Se utilizará como criterio de prelación entre las personas candidatas la situación de inactividad y/o desempleo en el momento de acceso, y, en caso de empate, se utilizará el criterio del mayor tiempo de inactividad. Se procurará el equilibrio entre ambos perfiles (para corregir el posible desvío de actualización de datos en los ficheros de demandantes de empleo y/o otras bases de datos para el acceso) y la paridad de género.
- Se procurará que, al menos, la mitad de los candidatos preseleccionados, para el conjunto de las ocupaciones del proyecto aprobado, sean mujeres.

Durante las sesiones informativas y entrevistas de acogida de las personas candidatas se tendrá adicionalmente en cuenta los siguientes criterios:

- Motivación de la persona respecto a su participación en el proyecto.
- Percepción sobre los procesos de aprendizaje y sobre su propia trayectoria educativo-laboral.

El adjudicatario elevará propuesta de entrada en el servicio, junto con el expediente del candidato, a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, que resolverá en consecuencia.

Una vez se realice el acceso al servicio, por el carácter de trayectoria educativo-laboral personalizada del mismo, se concebirá la fase de activación como un proceso de valoración, preparación y selección de las personas candidatas por parte del adjudicatario para el paso a la siguiente fase de inmersión laboral y/o de acceso al mercado de trabajo. También existirá una tercera salida, que será el mantenimiento en activación un periodo más largo para compensar los posibles déficits o barreras en las personas participantes.

Como criterios para el paso de la activación a la inmersión laboral se establecen los siguientes:

- Motivación del candidato.
- Evaluación del nivel de competencias de las soft-skills básicas y transversales para acceder a la formación en el puesto de trabajo.
- Compromiso y participación durante la fase de activación.
- Situación personal y social para el aprovechamiento del aprendizaje.

## **2. ACTIVACIÓN DE JÓVENES EN SITUACIÓN DE ABANDONO ESCOLAR**

Esta fase consiste en una serie de actuaciones previas y en paralelo a la inmersión laboral a modo de itinerarios de activación y de acompañamiento social individualizado; y tiene por finalidad contribuir al descubrimiento vocacional, aumentar la motivación y autoestima de la persona joven y ofrecer el apoyo social adecuado para la inserción y el retorno educativo.

Las actuaciones irán dirigidas a todas las personas participantes, con el objetivo de igualar los puntos de partida de las mismas en cuanto a su activación para la inserción y el retorno educativo.

Se distinguen tres actuaciones diferentes que se detallan a continuación:

### **2.1. DIAGNÓSTICO SOCIAL Y DE EMPLEABILIDAD.**

En los primeros quince días del acceso de la persona participante al servicio se realizará un diagnóstico social y de empleabilidad a todas las personas participantes, que será la base para diseñar un plan de activación y acompañamiento social personalizado.

Este proceso se realiza con la participación de la persona joven destinataria, mediante tutorías de feedback y herramientas de autodiagnóstico que permiten la corresponsabilidad de la persona beneficiaria del servicio, haciéndole protagonista de su propio proceso de inclusión social, así como la observación directa del técnico de activación en las actividades grupales.

La valoración incluirá las fortalezas de la persona, así como las barreras y condicionantes sociales para el proceso de activación e inserción laboral, así como incluirá también el nivel en competencias personales y transversales la cual será revisada periódicamente y siempre que se produzcan cambios sustanciales en la situación vital de la persona.

A este fin, el adjudicatario deberá elaborar una escala de valoración y presentarsela a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración para su aprobación en el plazo de 1 mes a contar desde la fecha de formalización del contrato, con el fin de registrar de manera homogénea la información de cada participante.

El diagnóstico será realizado por el técnico de referencia asignado a la persona joven para la fase de activación del servicio.

### **2.2. DESARROLLO DEL PLAN PERSONALIZADO DE ACTIVACIÓN.**

El plan de activación tendrá una duración de entre 1 y 3 meses, en función del nivel de empleabilidad y situación social previa del participante, y consistirá en la prestación de una serie de servicios de activación que se realizarán a través de actuaciones de gamificación, orientación laboral y formación competencial.

Los apoyos proporcionados como parte del plan de activación estarán dirigidos a:

- Adquisición de competencias transversales y digitales: mediante un paquete formativo y de entrenamiento en competencias soft que se desarrollará a través de talleres grupales y con apoyo en tutoría individual. También podrán utilizarse herramientas de simulación de situaciones de la vida ordinaria y plataformas de evaluación y formación competencial.
- Adquisición de competencias profesionales básicas: mediante talleres formativos y capacitaciones introductorias sobre perfiles profesionales, puestos y sectores vinculados a la red de empresas estratégicas aliadas y con nicho de empleo.
- Adquisición de competencias digitales para el mundo del trabajo: mediante talleres grupales permitirá el desarrollo de la destreza para el acceso, selección crítica, edición y



manejo seguro de los medios y canales digitales con una visión de aprendizaje permanente y a lo largo de la vida.

- Actividades significativas para el descubrimiento vocacional: que permitan acercar el mundo del trabajo y la ruptura de estereotipos sobre la empresa privada en las personas jóvenes como, por ejemplo:
  - Visitas a empresas: donde poder conocer las actividades económicas, puestos de trabajo existentes, el propósito de la compañía, los valores, la expectativa sobre sus futuros empleados, etc.
  - Charlas motivacionales con profesionales y gerentes: donde los empleados, mandos intermedios y directivos se presentan como referentes del mundo profesional a las personas destinatarias del servicio, acercándoles su evolución y carrera profesional y presentándoles modelos de crecimiento y desarrollo profesional atractivos para su futuro.
  - Actividades lúdicas para el empleo: donde a través de la convivencia con el grupo de pares y el juego descubran conceptos novedosos del mundo laboral, conecten y amplíen su red social y entrenen las habilidades y competencias sociales, así como la movilidad y desplazamientos por la región.
- Aumento del conocimiento del mercado laboral: a través de acciones de orientación y formación en formato de talleres las personas jóvenes resolverán cuestiones importantes a la hora de buscar trabajo: elaboración de CV, mercado laboral en España, documentación laboral y sistemas de obtención, lectura de nóminas, etc.
- Participación comunitaria: incorporación a las actividades asociativas que persigan el servicio a la comunidad en la que se integra la entidad, a través de su acción voluntaria, la participación en asambleas, las actividades celebrativas y de convivencia con otros proyectos de la entidad o redes del barrio, etc.

Todas las personas participantes tendrán un plan de activación en el mes siguiente de su acceso al servicio. Durante la fase final del paquete de trabajo de activación se realizará la asignación a empresa (se describe más adelante), quedando exentas aquellas personas jóvenes cuyo acceso al programa haya sido tardío o cuyo momento vital no permita asegurar el aprovechamiento de la plaza de inmersión orientada a resultados, manteniendo el desarrollo de su plan de intervención hasta haber disminuido las barreras y condicionantes sociales que impiden el tránsito a la siguiente fase (inmersión laboral). En el caso de las personas participantes en activación que el equipo de orientación-activación valore con el nivel competencial necesario, podrán tener como salida a este paquete el acceso directo al empleo con apoyo en el acceso y mantenimiento al puesto de trabajo. La salida mayoritaria será la de acceso a la asignación a empresa para la realización de la inmersión laboral.

Una vez realizada la asignación a empresa, se inicia la intervención con el grupo de empresa en los 15 días posteriores como máximo a la asignación.

La ejecución del plan personalizado de activación será desarrollada por el técnico de activación de referencia asignado a la persona joven para la fase de activación del servicio.

### **2.3. ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL Y PLAN DE APOYOS.**

Durante todo el periodo de intervención del servicio se desarrollará un proceso de acompañamiento social personalizado con cada persona participante. El acompañamiento social responde al proceso de seguimiento profesional mediante el que se articula el plan de apoyos y que responde a situaciones específicas que pueden aparecer en momentos puntuales, sin previsión por situaciones sobrevenidas, o de manera más prolongada en el tiempo, pero no de manera universal.

El proceso de acompañamiento social contempla una cartera de servicios y recursos que la entidad adjudicataria deberá desarrollar en el marco del proyecto y ponerlos a disposición de la persona con el objetivo de garantizar la inclusión efectiva, minimizando así los riesgos de abandono y/o incapacidad de sustentar el proceso debido a las situaciones de fragilidad emocional, social, familiar o económicas que pudieran presentarse.

Este acompañamiento se realizará de manera coordinada con los servicios sociales referentes de la persona joven participante.

Esta cartera de recursos a desarrollar consistirá en:

- Apoyo social: información, valoración, reeducación y acompañamiento durante todo el proceso de intervención con un estilo propio basado en la metodología de la confianza y en el uso de todos los espacios formales e informales para la intervención juvenil.
- Atención a la cobertura de necesidades básicas: en situaciones deficitarias en el acceso a bienes y recursos básicos como alquileres, suministros, acceso a bienes de alimentación e higiene, equipos de protección individual, etc. que garanticen la complementariedad con las prestaciones públicas (en muchos casos dirigidas a dar soporte a toda la unidad familiar).
- Asesoría jurídica: especialmente para las personas jóvenes beneficiarias de origen migrante sobre materia de extranjería vinculado a su proceso de integración laboral.
- Apoyo psicoterapéutico: individual y familiar bajo valoración técnica en los casos que se requiera.
- Soporte y acompañamiento en la tramitación legal y administrativa de documentación oficial, solicitudes de prestaciones y ayudas públicas u otros accesos a recursos en coordinación con los servicios sociales u otros servicios que se requieran.
- Coordinación y trabajo colaborativo con los agentes sociales implicados: educación, salud, servicios sociales, etc.

El proceso de acompañamiento social comprende la atención durante todo el proceso de integración laboral o retorno educativo de la persona joven para el 100% de los participantes. Este acompañamiento persigue el establecimiento en las tutorías periódicas del vínculo



educativo y el establecimiento de la relación de ayuda. Los bienes y recursos se conciben como herramienta complementaria para el logro de los objetivos establecidos en el plan de activación, de inmersión laboral y/o del itinerario de orientación tradicional (desarrollo competencial, aumento de la motivación, adhesión al proyecto, etc.).

El acompañamiento será realizado por el técnico de referencia de la persona joven durante el itinerario personalizado de mejora de la empleabilidad, y será quien vertebrará toda la intervención asignando los apoyos en función del diagnóstico y plan de trabajo individual. Esta asignación de los bienes y servicios será realizada conforme a los criterios diagnósticos de la entidad adjudicataria y se acompañará mediante la tutorización periódica y medidas educativas que acompañan los apoyos.

El plan prevé también la posibilidad de ofrecer apoyos económicos que garanticen la complementariedad con las prestaciones públicas (en muchos casos dirigidas a dar soporte a toda la unidad familiar) y que permita el acceso al transporte, dinero de bolsillo básico y la cobertura de necesidades básicas (pago de suministros, alquiler, equipamiento y/o material formativo, etc.).

Las ayudas serán asignadas por el técnico de referencia de manera cuantificada (en importe, sesiones y/o especie siempre que sea posible) y se establecerá el límite temporal de la ayuda conforme al diagnóstico social que servirá para el redireccionamiento del plan de trabajo cuando proceda. Se requerirá el seguimiento de la ayuda por parte de la persona participante y estará vinculada al compromiso de participación en las tutorías de la mejora de la gestión económica doméstica.

En este caso, el adjudicatario deberá mantener un listado actualizado de las ayudas dadas (participante, importe, concepto) y deberá extender el correspondiente recibí por parte del beneficiario en caso de ayudas en especie.

### **3.- CAPTACIÓN, ALIANZA Y CO-DISEÑO DEL PROGRAMA DE INMERSIÓN LABORAL.**

Esta fase se centra en las actividades que el adjudicatario deberá llevar a cabo relacionadas con la captación de las empresas participantes en el programa de inmersión laboral de las personas beneficiarias en el servicio.

La entidad adjudicataria deberá contar con una cartera de empresas colaboradoras, realizando de manera permanente la identificación y adhesión de nuevas empresas que puedan aportar valor añadido a través de un trabajo de prospección y acompañamiento al plan de empresa para alcanzar el impacto deseado.

En este paquete de trabajo el adjudicatario deberá realizar, como mínimo, las actuaciones que se detallan a continuación:

#### **3.1. SELECCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE LAS EMPRESAS PARTICIPANTES.**

Para la selección de las empresas estratégicas socias, la entidad adjudicataria deberá presentar un plan de prospección y fidelización con, al menos, 20 empresas, que contemple, entre otros aspectos, los siguientes aspectos:



- Los criterios de selección o mantenimiento de las empresas colaboradoras, detallando los sectores, requisitos, tipos de actividad, perfiles profesionales, competencias requeridas, etc.
- La propuesta de colaboración que se mantendrá con la empresa para el modelo de inmersión laboral y propuesta del plan de acompañamiento a la empresa
- El modelo de colaboración, donde se establecerán los términos de la colaboración con los compromisos de la empresa y de la entidad adjudicataria.

Los principales criterios que deben cumplir las empresas seleccionadas para el proyecto son los siguientes:

- *Visión del desarrollo de personas:* empresas con una visión de desarrollo del talento humano y una política interna de gestión de personas que apueste claramente por la formación y la promoción de las personas.
- *Agilidad y flexibilidad corporativa:* las empresas tienen disposición de ofrecer apoyos, seguimientos, tutorías profesionales y mentoría profesional para facilitar la inmersión laboral (formación en y con la empresa) de los jóvenes, la transferencia de conocimientos y el seguimiento de los jóvenes durante la experiencia laboral.
- *Compromiso de contratación:* empresas que estén dispuestas a firmar acuerdos donde la inmersión laboral claramente tenga una visión de integración laboral post-experiencia, con un compromiso de contratación medio-alto, y enmarcadas en las condiciones laborales prescritas en los convenios colectivos vigentes en el momento de la colaboración.
- *Compromiso de implicación:* grado de compromiso que la empresa está dispuesta a asumir en el proyecto y su expectativa como agente clave, así como sensibilidad y apuesta por una política de acogida y formación del talento joven, con personas con vocación didáctica y capacidad de transmisión del conocimiento.
- *Sector profesional:* aquellas empresas que desarrollen su actividad económica en los sectores profesionales demandados y con estimación de vacantes: hostería y turismo, comercio, logística y transporte, servicios de limpieza y mantenimiento, empleo verde, servicios sociosanitarios, servicios, empleo emergente y digital.

Estos sectores podrán redefinirse, descartando o incorporando otros, a lo largo de la ejecución del contrato.

- *Tamaño:* se categorizarán en dos líneas: gran empresa y pequeñas y medianas empresas, en función de su tamaño y capacidad de absorber el talento joven.
- *Capacidad de generar empleo:* empresas con capacidad de generar empleo en puestos base para el colectivo diana del proyecto; se categorizarán especialmente para la inmersión laboral aquellas que permitan el conocimiento de puestos con opción de desarrollo profesional posterior en la misma u otras empresas del sector profesional.



- *Puestos ofertados:* con oportunidades de empleo en puestos de trabajo que se definan por la acción manual para su desempeño.

Se concibe así, como elemento diferenciador, el rol de la empresa durante todo el proceso, por lo que el servicio debe contar con la flexibilidad suficiente para poder co-crear, en cada caso, de manera bilateral (empresa-adjudicatario), y con conocimiento de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, el proceso adecuándolo al mercado de trabajo, a las necesidades de las personas participantes y a las necesidades de la empresa estratégica para poder realizar un macheo efectivo. Para ello, la coordinación entre las empresas y la empresa adjudicataria será clave durante todo el proyecto.

En todo caso, la fidelización se comprende como un proceso vivo y una relación continuada que atenderá a adaptarse a las realidades del perfil de los participantes, las necesidades de la empresa, y cualesquiera que fueran los condicionantes para el desarrollo. No obstante, como consecuencia del proceso vivo que representa esta intervención, puede darse el caso que las empresas iniciaran con un rol dentro del servicio su colaboración y fueran evolucionando hacia un mayor compromiso.

### **3.2. FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS**

Las acuerdos que formalice el adjudicatario con las empresas se recogerán en acuerdos de colaboración donde se establecerán los compromisos de las partes y los mecanismos de coordinación para las acciones de inmersión laboral, la coestión de las vacantes de las empresas, la dotación presupuestaria para la formación en el puesto de trabajo y la mentoría de Recursos Humanos, la participación del voluntariado corporativo y otras acciones contempladas en el plan activación del joven (charlas motivacionales, visitas a empresas, etc.).

Previamente a su formalización, la entidad adjudicataria deberá remitir a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración tales acuerdos para su evaluación y aprobación. Asimismo, el adjudicatario deberá mantener un listado actualizado de las empresas colaboradoras.

### **3.3. CODISEÑO DEL CONVENIO DE INMERSIÓN LABORAL.**

El adjudicatario deberá diseñar o co-diseñará con la empresa, en su caso, en base a la “job description”, los contenidos de la inmersión laboral, el perfil profesional y competencial, la programación y calendario, los roles de apoyo y seguimiento y el compromiso de contratación. Esta definición de las características de la inmersión laboral (formación en y con la empresa) se recogerá en el convenio de la inmersión laboral que recogerá los responsables legales de las partes, los compromisos de las partes, el periodo de la inmersión laboral, los horarios y participantes, los seguros civiles proporcionados por el adjudicatario y los aspectos legales de protección de datos, comunicación y prevención de riesgos laborales.

### **3.4. PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO EMPRESARIAL.**

Paralelamente, el adjudicatario deberá crear un plan de acompañamiento empresarial para cada uno de los acuerdos de colaboración, que se recogerá en una herramienta de seguimiento elaborada para ello. El plan de empresa con cada socio estratégico privado contemplará la medición de resultados, el seguimiento a la empresa, la detección de necesidades y



oportunidades de empleo, el acompañamiento y coordinación para la incorporación de candidatos al empleo, y la entrega de datos agregados sobre resultados del proyecto dentro de la compañía.

#### **4.- INMERSIÓN LABORAL DE LOS PARTICIPANTES.**

Esta fase integra los servicios de inmersión laboral mentorizada que se ofrecerán a las personas destinatarias, y que constituyen el servicio diferencial de la intervención, contando con la empresa como agente clave desde el primer momento en el acceso de la persona joven al mercado del trabajo.

El adjudicatario deberá elaborar un modelo de trabajo, que deberá presentar a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración en el plazo de 1 mes desde la fecha de formalización del contrato, basándose en un modelo educativo abierto al aprendizaje a lo largo de la vida, dirigido a la promoción laboral continua y adaptada al entorno VUCA (Volatil, Incertidumbre, Complejo y Ambiguo) de la sociedad actual.

El diseño de este modelo de empleo juvenil y retorno educativo personalizado surge de la necesidad de definir nuevas soluciones al desempleo juvenil y a las situaciones o riesgo de exclusión social de la población objetivo, con base en el empleo (descubrimiento vocacional), el retorno educativo y el desarrollo profesional, y el acompañamiento social individualizado. Esta solución debe desarrollarse en alianza con el tejido empresarial como agentes implicados en la transformación social y claves en la generación de oportunidades.

En esta fase el adjudicatario deberá realizar, como mínimo, las actuaciones que se detallan a continuación:

##### **4.1. ASIGNACIÓN DE PLAZA EN EMPRESAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES.**

En primer lugar, se presentará al equipo de técnicos de la fase de activación las diversas empresas acogedoras de inmersión laboral indicando su cultura y valores, los perfiles profesionales disponibles, las condiciones, el lugar del centro, y casos de éxito previos que hayan pasado por la experiencia en la empresa si los hubiera.

A continuación, se realizará por parte de los educadores de referencia de la fase de activación una ficha de participante donde se recogerá las preferencias laborales, las potencialidades, áreas de mejora competenciales y las exclusiones que pudieran existir (por ejemplo, alergias, uso de velo, etc).

Con la ficha de participante, se realizará la preselección por parte de los mentores educativos que tienen la interlocución con la empresa de cara a poder asegurar el éxito del emparejamiento.

Una vez cerrado el grupo, se preparará el dossier de participantes con la descripción del grupo y se presentará a la selección en la empresa para validar y corresponsabilizar a recursos humanos de la idoneidad de las personas participantes de cara a la futura inserción laboral.

##### **4.2. INMERSIÓN LABORAL EN LA EMPRESA: TRIPLE MENTORÍA.**

Este servicio deberá ofrecer a la persona participante una experiencia de aprendizaje vivencial, dentro de un contexto real de trabajo, sobre todos los elementos que intervienen en la dinámica

laboral (en formato de prácticas no laborales sobre la puesta en práctica de competencias transversales). Este programa de inmersión laboral se realizará a través de formaciones ágiles polivalentes, en un formato adaptable en función del sector y puesto, de una duración personalizada que dependerá del perfil profesional (por lo general de entre 2 y 6 meses), las competencias a adquirir y el tipo de puesto.

Para ello, cada persona participante deberá disponer de un mentor educativo de la entidad adjudicataria (mentoría educativa), un tutor de la inmersión laboral de la empresa receptora (tutoría técnico profesional) y un mentor profesional del departamento de Recursos Humanos de la empresa receptora (mentoría profesional):

- La mentoría educativa consistirá en el acompañamiento educativo para la toma de conciencia, reto a la mejora y evaluación del desarrollo competencial. Transversalmente, también será competencia del mentor educativo el acompañamiento social y el refuerzo de las herramientas para superar las barreras sociales.
- La tutoría técnico-profesional consistirá en el acompañamiento en las funciones específicas del puesto de trabajo y la adquisición de conocimientos técnicos específicos relacionados.
- La mentoría profesional consistirá en el apoyo a la persona participante en su desarrollo de carrera profesional, la adquisición de competencias transversales básicas, orientación y motivación vocacional; concretamente, se retará, animará y fortalecerá a la persona participante para alcanzar sus objetivos sobre las áreas de mejora.

En el diseño con cada empresa, el adjudicatario deberá especificar los contenidos competenciales y técnicos que deberán ser alcanzados para la superación de la experiencia de inmersión laboral. Derivado del valor añadido que supone la amplia cartera formativa y los diversos puestos y perfiles profesionales, así como empresas, se establece también la multiplicidad de programas formativos con la relación de competencias significativas para cada compañía.

Durante el periodo de inmersión laboral, la persona podrá recibir una ayuda directa dirigida a sufragar los gastos de transporte y material formativo, así como asegurar la adherencia al programa y minimizar el riesgo de que la urgencia social impida la finalización del proceso; esto se aplicará con un componente de asimilación salarial, que permita el trabajo de seguimiento con el mentor educativo bajo criterios de esfuerzo, compromiso y evolución.

Durante la realización del programa de inmersión el adjudicatario deberá mantener reuniones mensuales de seguimiento con cada persona participante.

Del mismo modo, durante todo el periodo de realización del programa de inmersión laboral, se mantendrán reuniones de coordinación con una frecuencia al menos bimestral entre las tres figuras mentoras.

#### **4.3. INSERCIÓN LABORAL Y BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO.**

Tras el proceso de inmersión laboral se gestionará la desvinculación de la persona proyecto. En este momento, el joven podrá tener, entre otras, las siguientes posibles salidas:



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

- a) Propuesta de oferta laboral de la vacante en la empresa socia acogedora de la inmersión laboral, que será la salida prioritaria y se considerará un éxito del servicio.
- b) Propuesta de otras ofertas laborales de empresas colaboradoras adaptadas al perfil del joven, que se considerará un éxito del servicio en cuanto que ofrecerá inserción laboral de la persona.
- c) Derivación de casos con situaciones de vulnerabilidad sobrevenida a alguno de los programas especializados o de activación de otras entidades o entidades colaboradoras, por el que la persona seguirá recibiendo los servicios adecuados a la singularidad de su caso. Se considerará como un proceso fallido en cuanto que no se habrá conseguido el retorno educativo o la inserción de la persona.
- d) Acceso a otros proyectos o programas para el retorno educativo y/o la formación complementaria con un objetivo de desarrollo profesional a medio-largo plazo a través de la entidad adjudicataria u otros agentes. Se considerará un éxito del programa en cuanto que se considera que mejorará la empleabilidad de la persona. Esta salida será compatible con las otras tres vías de salida del programa.

La desvinculación entre la persona participante y el equipo de la entidad adjudicataria en las salidas que implican inserción (a) y b)) será gradual y acompasada a la incorporación del joven en la empresa desde la figura de aprendiz a empleado y desvinculación del mentor profesional (con los consiguientes derechos y deberes de la relación laboral).

En estos casos, se establece el objetivo de lograr un 70% de inserciones laborales (a) y b)).

La desvinculación técnica incluye también la reducción gradual de las ayudas y sistema de apoyos (servicios y ayudas directas). Este proceso de desvinculación se diseñará en función de las necesidades de cada persona hasta que finalice el proceso de intervención, sujeto a la estabilidad y temporalidad del empleo logrado.

En todo caso, el adjudicatario deberá realizar un seguimiento de los jóvenes en el año posterior a su salida del servicio, debiendo ser este seguimiento, al menos, de una periodicidad semestral.

## **5. SISTEMA DE ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES ADQUIRIDAS A TRAVÉS DE LA EXPERIENCIA LABORAL U OTRAS VÍAS NO FORMALES E INFORMALES**

El adjudicatario deberá desarrollar, dentro de los 6 meses siguientes a la fecha de formalización del contrato, si no lo tiene implementado a fecha de finalización de ofertas, un sistema de información, orientación y apoyo en la inscripción en el procedimiento de acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral u otras vías no formales e informales en el ámbito de la Comunidad de Madrid en, al menos, un estándar de competencia, en el marco de lo dispuesto en el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y demás normativa aplicable.

En este sentido, se entiende por estándar de competencia la unidad básica para el diseño de la formación y para la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral u otras vías no formales o informales.

Este sistema se pondrá a disposición de los participantes para que puedan acreditar o certificar su experiencia laboral adquirida en el servicio.

#### **IV. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

##### **A) MEDIOS MATERIALES Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS INMUEBLES**

###### **1. Características del centro y mantenimiento.**

Con el objetivo de favorecer la implementación del servicio y la equidad territorial en la Comunidad de Madrid, el adjudicatario deberá disponer de 3 locales, incluyendo uno en Madrid capital y dos en municipios adicionales (que tendrán que ser diferentes).

El servicio se prestará en centros con la preceptiva autorización administrativa y con los suficientes medios para albergar al equipo multidisciplinar y los usuarios. En todo caso, deberán contar con al menos:

- Una sala de espera, con un sofá y una mesa de recepción.
- Dos despachos, con, al menos, 2 sillas para el profesional y el joven, 2 mesas-escritorio y mesas de reuniones con, al menos, 4 sillas.
- Un aula polivalente, con una pizarra, un proyector y, al menos, 20 sillas de conferencia.
- Una sala de reuniones, con una mesa y, al menos, 15 sillas.
- Aseos para personas usuarias.
- Aseos para profesionales.

Los locales deberán estar a un máximo de 15 minutos a pie de una estación de Metro, autobús y/o Cercanías Renfe y en la zona tarifaria A, B1, B2 y/o B3 del Consorcio de Transportes de Madrid. Este extremo se comprobará mediante la aplicación Google Maps.

Estos locales deberán disponer de una superficie mínima de 150m<sup>2</sup>. No obstante, la Dirección General de Servicios Sociales e Integración podrá valorar la idoneidad de otras dependencias que no cumplan los requisitos mencionados.

###### **2. Otros medios materiales**

La entidad adjudicataria se hará cargo de los seguros del local 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.

##### **B) MEDIOS PERSONALES.**

###### **1. Equipo profesional.**



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

La 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 se realizará para favorecer la necesaria autonomía e inserción laboral y/o retorno educativo, al tratarse de jóvenes mayores de edad.

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

Tanto durante la ejecución del contrato como a la extinción del mismo, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del organismo contratante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 308.2 de la LCSP.

El personal de atención directa (educadores sociales y psicólogo) deberá contar con una experiencia laboral de, al menos, 2 años en intervención con jóvenes, orientación laboral, acompañamiento social y prospección empresarial.

En el plazo de un mes desde la fecha de formalización del contrato, la entidad adjudicataria habrá de presentar un 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, acreditación de la titulación correspondiente, curriculum vitae e informe de vida laboral:

- Director del proyecto: encargado de la coordinación, dirección y visión general del proyecto, y de formalizar acuerdos de colaboración con empresas y de las relaciones institucionales.

Este profesional deberá acreditar una experiencia previa de, al menos, 5 años en la dirección de proyectos de intervención social y contar con un título universitario (licenciatura o grado) en cualquiera de las ramas de ciencias sociales.

- Coordinadores técnicos del proyecto: con formación universitaria preferentemente en Trabajo Social o, en su defecto, en cualquiera de las ramas de ciencias sociales. Estos profesionales, entre otras funciones, estarán encargados de la coordinación y gestión técnica del proyecto, prestando asesoramiento, orientación y apoyo al personal que presta atención directa a los jóvenes, y uno de ellos será el responsable de la interlocución con la Comunidad de Madrid.

Esta figura deberá poseer y acreditar una experiencia 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 y/o inserción laboral, que se acreditará mediante la presentación del correspondiente título o certificado de consecución o aprovechamiento del curso, taller, etc. de que se trate.

- Coordinador del paquete de trabajo de la fase de activación: estará encargado de la coordinación de los equipos de empleo juvenil, apoyo en el diseño del modelo de intervención, supervisión, seguimiento de las acciones y apoyo a la evaluación.



Deberá contar con formación universitaria preferentemente en Trabajo Social o, en su defecto, en cualquiera de las ramas de ciencias sociales

Esta figura deberá poseer y acreditar una experiencia 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 y/o inserción laboral, que se acreditará mediante la presentación del correspondiente título o certificado de consecución o aprovechamiento del curso, taller, etc. de que se trate.

- Coordinador del paquete de trabajo de la fase de prospección y acciones de apoyo a empresas: estará encargado de la coordinación de los equipos de apoyo en empresas, diseño del plan de prospección, prospección de empresas, supervisión y seguimiento de las acciones y apoyo a la evaluación.

Deberá contar con formación universitaria preferentemente en Trabajo Social o, en su defecto, en cualquiera de las ramas de ciencias sociales

Esta figura deberá poseer y acreditar una experiencia 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 y/o inserción laboral, que se acreditará mediante la presentación del correspondiente título o certificado de consecución o aprovechamiento del curso, taller, etc. de que se trate.

- Técnico de captación y activación: ofrecerá apoyos a las personas participantes en los planes y procesos de activación y acompañamiento.

Este profesional deberá acreditar una experiencia previa profesional de 2 años de trabajo con población joven en situación o riesgo de exclusión social y/o abandono educativo temprano.

Deberá poseer una FP superior o de grado medio, o formación académica equivalente, en técnico de integración social o asimilable dentro de la familia de Servicios Socioculturales y a la Comunidad, que se acreditará mediante la presentación del correspondiente título académico.

- Técnico de apoyo en empresas: hará prospección de empresas y acompañará a los jóvenes durante la inmersión laboral.

Este profesional deberá acreditar una experiencia previa profesional de 2 años de trabajo con población joven en situación o riesgo de exclusión social y/o abandono educativo temprano.

Deberá poseer una FP superior o de grado medio, o formación académica equivalente, en técnico de integración social o asimilable dentro de la familia de Servicios Socioculturales y a la Comunidad, que se acreditará mediante la presentación del correspondiente título académico.



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

- Técnico de empleo juvenil: prestará apoyos a las personas participantes tras la inmersión laboral para el acceso al empleo, en los casos que no se haya producido contratación en la empresa acogedora de formación.

Este profesional deberá acreditar una experiencia previa profesional de 2 años de trabajo con población joven en situación o riesgo de exclusión social y/o abandono educativo temprano.

Deberá poseer una FP superior o de grado medio, o formación académica equivalente, en técnico de integración social o asimilable dentro de la familia de Servicios Socioculturales y a la Comunidad, que se acreditará mediante la presentación del correspondiente título académico.

- Psicólogo: prestará apoyo psicoterapéutico (individual y familiar) bajo valoración técnica en los casos que se requiera.

Deberá poseer la correspondiente acreditación para el ejercicio de la Psicología General Sanitaria y contar con una experiencia previa profesional de 5 años de trabajo con población joven vulnerable.

- Técnico de gestión financiera y económica: prestará ese apoyo transversal en la ejecución del proyecto.

Deberá poseer una FP superior o de grado medio, o formación académica equivalente, en técnico de administración y finanzas, administrativo o asimilable de la familia de Administración y Gestión, que se acreditará mediante la presentación del correspondiente título académico.

- Técnico de comunicación: estará encargado de la gestión y realización de las distintas acciones de comunicación que se realicen en la ejecución del servicio.

Deberá poseer una FP superior o de grado medio, o formación académica equivalente, en los campos de comunicación, producción audiovisual, marketing y/o publicidad o asimilable en las familias de Imagen y Sonido o Comercio y Marketing, que se acreditará mediante la presentación del correspondiente título académico.

- 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 mínima, para una atención estimada de 300 participantes al año, será de 23 profesionales titulados con la formación y experiencia descrita anteriormente, distribuidos de la siguiente manera:

- 1 director del proyecto, al 50% de jornada, con complemento de responsabilidad.
- 2 Coordinadores técnicos del proyecto a jornada completa, con complemento de coordinación.



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

- 1 coordinador de la fase de activación, a jornada completa, con complemento de coordinación.
- 1 coordinador de la fase de apoyo en empresas, a jornada completa, con complemento de coordinación.
- 15 técnicos de integración social a jornada completa, repartidos de la siguiente manera:
  - 5 como técnicos de activación-empleabilidad.
  - 5 como técnicos de activación-educativo.
  - 5 como técnicos de apoyo en empresas.
- 1 Psicólogo, a jornada completa.
- 1 técnico de comunicación, al 50% de jornada.
- 1 técnico de gestión financiera y económica, al 50% 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 la 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 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 la entidad adjudicataria, que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

La entidad deberá contar con un sistema de control de presencia diario, de acuerdo con la normativa aplicable a la materia, mediante registro 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.

La entidad adjudicataria procurará 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. La entidad dispondrá de un plazo de 1 mes para proceder a la sustitución del profesional en cuestión.

La 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 la entidad adjudicataria desarrollarán su cometido con estricta sujeción a las directrices e indicaciones recibidas por parte de la coordinación 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.

La entidad adjudicataria no podrá 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 o varias acciones formativas anuales para el personal técnico, socioeducativo y de apoyo del centro de, al menos, un cómputo global de 20 horas. La programación de estas acciones formativas 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.

### **4. Previsiones en caso de huelga**

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

huelga, dichos servicios deban ser establecidos por la Comunidad de Madrid, el adjudicatario 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, al inicio y finalización de cada turno de trabajo.

Una vez finalizada la huelga, y en el plazo máximo de dos días hábiles desde su finalización, el adjudicatario deberá facilitar a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales un informe en el que se indique la incidencia de la huelga en la prestación del servicio, así como cualquier incidencia significativa producida durante la misma o las atenciones que no se hayan podido realizar.

La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el período afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

## **V. COORDINACION, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.**

Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por la entidad adjudicataria, así como la supervisión de las condiciones y particularidades técnicas establecidas en el presente contrato, 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, la entidad adjudicataria asignará una persona responsable para el seguimiento técnico del servicio, que, en todo caso, será uno de los Coordinadores técnicos del servicio.

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

- a) Comprobación de que los participantes en los itinerarios de inclusión son adecuadamente informados y aceptan voluntariamente su participación en el mismo, a través de la firma de un consentimiento informado.
- b) El seguimiento del proyecto del servicio, 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 el adjudicatario a la DGSSI a lo largo del mes de enero de cada año.
- c) El seguimiento de los programas de intervención socio-educativa y de inserción laboral desarrollados con los jóvenes, tanto a nivel individual 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, en su caso.
- d) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- e) La revisión de los expedientes de los jóvenes, así como de los informes que contienen.



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

- f) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del servicio, así como de los seguros suscritos al efecto.
- g) El seguimiento de los jóvenes atendidos (altas, bajas, evolución de los jóvenes, incidencias, etc.).
- h) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.
- i) El seguimiento de las plantillas, según establece contrato.

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

Por otra parte, el adjudicatario deberá:

1. Elaborar una memoria de actuación anual, de carácter técnico y económico, en el que se expresen los objetivos y resultados alcanzados y las actividades desarrolladas, así como un análisis global del impacto.

En esta memoria se reflejarán todas y cada una de las actuaciones realizadas en el desarrollo del servicio de forma cuantificada y detallada, con su coste estimado, su coste final y la correspondiente documentación justificativa de los gastos y pagos.

2. Elabora y mantener actualizado un expediente individual de cada usuario del programa en el que se recogerá toda la información relacionada con la intervención realizada, y cualquier otra que se considere oportuna. En todo momento se respetará la necesaria confidencialidad de la información.
3. Elaborar reportes de ejecución técnica y económica al cumplimiento del mes de la finalización de cada ciclo de actividad, efectuándose éstos en tres momentos del año.

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 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.

## **VI. EVALUACIÓN DE IMPACTO Y RETORNO SOCIAL SOBRE LA INVERSIÓN (SROI)**

Respecto al análisis de impacto y retorno social sobre la inversión (SROI), el adjudicatario deberá presentar a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, en un plazo de 2 meses desde la fecha de formalización del contrato, una propuesta de evaluación de impacto y retorno del servicio con el objeto de valorar el mismo con una visión holística:

- Analizando el modo y cuantía del impacto en todos los agentes intervinientes (beneficiarios, empresas, mercado, etc.) y, en particular, en la Administración Pública.

- Considerando variables de impacto tanto cuantitativas (impacto económico directo) como cualitativas (impacto inducido).

En este sentido, la valoración del impacto económico del servicio deberá realizarse sobre una muestra que abarque, al menos, el 30% de los participantes en el mismo.

Además, en esta valoración será necesario realizar, como mínimo, las siguientes actuaciones:

- Diseñar el mapa de agentes que participan en el servicio.
- Representar el flujo de relaciones entre los diferentes agentes.
- Identificar los elementos de impacto económico y otros de carácter cualitativo para/entre los agentes.
- Cuantificar el impacto económico global y ponerlo en el contexto del coste del servicio, para ver su retorno.

En la valoración del impacto económico se deberán considerar impactos de diferente tipo:

a) Por la inserción laboral del beneficiario:

- Impacto por ingreso generado: ingreso adicional/marginal que se produce en distintos agentes por la actuación del servicio, culminando en la inserción laboral del participante.
- Impacto por ahorro producido: reducción de coste que se produce en distintos agentes por la actuación del servicio, culminando en la inserción laboral del participante.

b) Por el retorno educativo del beneficiario:

- Impacto por ingreso generado: ingreso adicional/marginal que se produce en las Administraciones Públicas ligadas al sector de la educación por la actuación del servicio, culminando en la matriculación del participante en un organismo de formación reglada.

La toma de datos se realizará en los momentos pre y post de la intervención para recoger la evolución de las personas participantes.

Para la medición del impacto de los resultados, indicativamente, se podrán utilizar los siguientes indicadores:

- Número de personas participantes que realizan una experiencia laboral en empresa.
- Porcentaje de empresas contratantes.
- Mejora de la autoestima de las personas participantes.
- Aparición del proyecto de vida en las personas participantes.
- Mejora de la autoeficacia en el trabajo de las personas participantes.



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

- Mejora de las expectativas laborales de las personas participantes (riesgo de desempleo).
- Mejora de las expectativas laborales de las personas participantes (acceso a empleo).
- Porcentaje de personas participantes contratadas tras la intervención (a 3 meses).
- Número de contratos conseguidos tras tres meses de la intervención.
- Porcentaje de contratos de media jornada conseguidos tras tres meses de la intervención.
- Porcentaje de contratos de jornada completa conseguidos tras tres meses de la intervención.
- Número de días trabajados tras la intervención (a tres meses).
- Porcentaje de participantes que expresan la intención de matricularse en un ciclo de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato u otras formaciones básicas o técnicas tras la intervención.
- Porcentaje de participantes que se matriculan en un ciclo de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato u otras formaciones básicas o técnicas tras la intervención.
- Número de empresas que prorrogan el convenio de colaboración con el proyecto.
- Número de profesionales que participan en el proyecto como mentores profesionales, tutores de formación técnica o voluntarios para la activación.

## VII. IDENTIFICACIÓN Y PUBLICACIONES

El adjudicatario deberá incorporar al proyecto el logotipo oficial de la Comunidad de Madrid y hacer constar en todas las publicaciones y material de información, difusión y divulgación del mismo que se trata de un servicio público de la Comunidad de Madrid incorporado en su Cartera de Servicios Sociales. Todas ellas deberán contar con la aprobación de la Comunidad de Madrid.

Los contenidos de las publicaciones o actividades realizadas son exclusiva responsabilidad del adjudicatario. Esta declaración deberá constar en cualquier estudio, memoria, folleto informativo o documento que, en cualquier soporte, divulgue el contenido del servicio. Igualmente, se hará constar que la Comunidad de Madrid no asume responsabilidad alguna sobre el contenido de las mismas.

El adjudicatario deberá indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales que se trata de un servicio público incluido en la Cartera de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

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

Cualquier acto o medida de divulgación y comunicación deberá contar con la autorización previa de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. La autorización deberá ser solicitada

por medios que dejen constancia de la misma, por el representante legal del adjudicatario, con una antelación mínima de quince días naturales a la fecha de celebración del acto o de la publicación del artículo. A la solicitud de autorización deberá acompañar, en su caso, copia del programa previsto para el acto y, en todo caso, informe justificativo de la idoneidad o conveniencia de asistir al acto en representación del Servicio.

La falta de contestación expresa en un plazo de siete días por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración supondrá la denegación de la autorización.

### **VIII. 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).

### **IX. INTEROPERABILIDAD CON EL SISTEMA HISTORIA SOCIAL ÚNICA (HSU)**

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, 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 51/2023, de 3 de mayo.

Asimismo, el adjudicatario, en su condición de encargado o, en su caso, de responsable de tratamiento de los datos, deberá 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: FERNANDO IGNACIO AYRES JANEIRO -  
Fecha: 2025.12.03 18:24

Fdo. D. F. Ignacio Ayres Janeiro