



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL PROYECTO “VIAS _VIVIENDA, ITINERARIOS Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL_ PARA LA INTEGRACIÓN”, BASADO EN LAS METODOLOGÍAS HOUSING FIRST, HOUSING LED Y RAPID REHOUSING (ATENCIÓN TEMPRANA), FINANCIADO POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS 2021-2027

I. OBJETO

El objeto del presente contrato es la organización, gestión, ejecución y seguimiento del Proyecto “VIAS _VIVIENDA, ITINERARIOS Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL_ PARA LA INTEGRACIÓN” basado en las metodologías Housing First, Housing Led y Rapid Rehousing (Atención Temprana) así como un sistema de ayudas para la autonomía para personas en riesgo o situación de exclusión social.

Concretamente, el Proyecto comprenderá 10 plazas bajo la metodología Housing First, 15 plazas bajo la metodología Housing Led y Rapid Rehousing (Atención Temprana) y 10 para el Orientador de Autonomía.

II. PERFIL DE LOS USUARIOS

A) HOUSING FIRST

- Entre 18 y 65 años.
- Encontrarse en situación de calle/sin techo según la clasificación ETHOS de FEANTSA (categorías 1, 2 y 3); concretamente:
 - Que lleven un mínimo de tres años en la situación actual (categoría 1 o 2 de ETHOS) y/o en centros de acogida para personas sin hogar (categoría 3 de ETHOS).
 - Que lleven más de un año pernoctando de modo continuo en espacios públicos (categoría 1 de ETHOS) y/o en centros de acogida de emergencias (categoría 2 de ETHOS).
 - Que tengan un problema de salud mental, adicciones y/o discapacidad añadida a su situación de sin hogar o una combinación de estos tres elementos subyacentes, pero que no supongan un obstáculo para realizar la intervención social.
- Aceptar voluntariamente el apoyo profesional del servicio, con un contacto mínimo semanal, que se modulará en función de las necesidades de cada usuario, y comprometerse con el proceso de intervención social.
- Respetar la convivencia vecinal y de la comunidad.

B) HOUSING LED

- Entre 18 y 65 años.
- Encontrarse en situación de calle/sin techo según la clasificación ETHOS de FEANTSA (categorías 1, 2 y 3), preferentemente menos de 1 año, o en proceso de desinstitucionalización.



Fondos Europeos



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

- Que se encuentren comprometidos con el proceso de intervención social y, por tanto, acepten voluntariamente el apoyo profesional del servicio, con un contacto mínimo semanal, que se modulará en función de las necesidades de cada usuario.
- Respetar la convivencia vecinal y de la comunidad.
- Tener autonomía funcional.
- En caso de padecer enfermedad mental o consumo de tóxicos, debe encontrarse en seguimiento por el servicio de salud mental o centro de tratamiento a las adicciones, y no debe ser un impedimento para la intervención.
- Estar en condiciones de disponer de ingresos económicos regulares en el momento del acceso o bien tener posibilidades de disponer de ellos en el transcurso del proceso de atención.

C) ORIENTADOR DE AUTONOMÍA: AYUDAS A LA AUTONOMÍA

- Personas que acceden al servicio en cualquiera de las 2 modalidades anteriores y que, en su proceso de salida, se considera conveniente pasar a esta modalidad.
- Personas derivadas solo a este apartado que necesitan apoyo para consolidar su proceso de autonomía o la búsqueda de habitación y empleo.

III. RÉGIMEN DE ACCESO, DERIVACIÓN, INTERVENCIÓN Y BAJA

Corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración (DGSSI) la determinación de las personas que han de hacer uso de este servicio, en cualquiera de sus modalidades.

Las propuestas de derivación podrán realizarse desde:

- La DGSSI, incluyendo el Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid.
- También podrán realizar las propuestas los profesionales de las redes de atención a personas sin hogar, servicios sociales de atención primaria o desde la propia entidad adjudicataria.

La solicitud de acceso al servicio se deberá formalizar mediante la ficha de derivación que contendrá información social básica para su valoración. Una vez cumplimentada será enviada a la DGSSI.

Una vez recibida, la DGSSI valorará si la persona cumple requisitos y si, por tanto, es candidata para acceder a una plaza. En caso de ser admitida, el equipo técnico de la empresa adjudicataria será la encargada de contactar con la persona para realizar una primera entrevista de valoración inicial, orientada a conocer la situación social, residencial, personal y administrativa de la persona así como conocer sus necesidades, capacidades, fortalezas y motivación para acceder al servicio, diseñando así la fase primera del método básico de trabajo social. En esta fase se facilitará una información clara, comprensible y accesible sobre las características del programa, su funcionamiento, derechos y deberes y el carácter voluntario de la intervención. Como resultado, se elaborará un informe social con el diagnóstico social y se incluirá una propuesta técnica motivada sobre la idoneidad de acceso al servicio atendiendo al perfil y disponibilidad de plaza.



Fondos Europeos



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

A la vista de la valoración realizada, y tras la presentación del informe social junto con el acuerdo de participación presentado a la DGSSI, se emitirá resolución de concesión de plaza, que será comunicada de manera formal a la persona candidata, haciéndola entrega de la misma junto con el deber de información relativo al tratamiento de datos. A continuación, se procederá a la formalización del ingreso en un plazo no superior a una semana desde la notificación de la resolución, debiendo aportar la entidad adjudicataria la ficha de alta. En el caso de que una persona candidata no ingrese en el servicio en el plazo indicado, se habrá de comunicar a la Comunidad de Madrid este hecho, a fin de valorar la baja.

Una vez completado el ingreso se dará por concluida la primera y segunda fase del método básico en trabajo social, y se inicia la tercera fase. El equipo técnico elaborará conjuntamente con la persona su plan individual de intervención (PII). Este plan recogerá los objetivos personalizados, los apoyos necesarios, la temporalización prevista y los criterios de seguimiento y evaluación, debiendo estar en soporte informático. El PII será consensuado y firmado por ambas partes, constituyendo el marco de referencia de la intervención. La entidad adjudicataria presentará a la DGSSI el PII dentro del primer mes desde el ingreso de la persona.

En la fase de ejecución se realizará el seguimiento del proceso de incorporación, adaptación y continuidad en el recurso. El equipo profesional realizará un acompañamiento cercano y flexible donde se incluirán entrevistas, visitas domiciliarias, acompañamientos y coordinación con otros recursos. Durante esta fase se realizarán registros profesionales que recojan las observaciones relevantes, cumplimiento de acuerdos iniciales, evolución del vínculo profesional, cuestionarios de bienestar, detección de nuevas necesidades y cualquier incidencia significativa. Todo ello dará lugar a la revisión del PII y la realización del informe de seguimiento trimestral que será presentado a la DGSSI.

Por último, la fase de evaluación del proceso de ejecución es un elemento clave que fundamenta el protocolo de cierre y/o salida del servicio. Se activará el protocolo de cierre cuando, a partir de la evaluación del proceso individual, concurren las siguientes circunstancias:

- El grado de cumplimiento del PII.
- La estabilidad residencial alcanzada.
- El nivel de autonomía personal y social.
- La continuidad de apoyos formales y comunitarios disponibles.
- La percepción subjetiva de la persona sobre su proceso y situación actual.
- Necesidad de derivación a otros recursos más adecuados.

Esta valoración será compartida con la persona participante, favoreciendo su participación activa en la toma de decisiones.

A partir de esta evaluación, el equipo técnico de la entidad adjudicataria formulará una propuesta técnica de cierre debidamente motivada y firmada por la persona participante con un mes de anticipo a la baja del servicio a la DGSSI, que previa valoración emitirá una Resolución técnica de cierre o salida (baja en el servicio) .



Fondos Europeos



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

Una vez producida la baja en el servicio, la entidad adjudicataria presentará un informe final de evaluación de la intervención en el que se recoja, como mínimo, su derivación o no a otro recurso o servicio, las razones que justifican la misma, y el nivel de autonomía alcanzado. Este informe, en el caso de bajas programadas, como se ha señalado, se emitirá con una antelación mínima de un mes a dicha baja y será remitido a la Comunidad de Madrid. En caso de bajas no programadas, el informe se emitirá a la mayor brevedad posible y, como máximo, en el plazo de 5 días hábiles a contar desde la aparición de la causa que motiva la baja.

De manera general, la baja en el servicio podrá ser:

- a) Salida autónoma.
- b) Voluntaria, por parte de la persona usuaria.
- c) Por incumplimiento de los compromisos adquiridos, especialmente, no aceptar el acompañamiento profesional, generar conflictos de convivencia con las demás personas residentes o vecinos, o por desaparición prolongada sin contacto con los profesionales que impidan el acompañamiento.
- d) Derivación a otro recurso más adecuado a las necesidades de la persona.
- e) Finalización del plazo de intervención.
- f) Fallecimiento.

En todas las bajas que sea posible se intentará reactivar la coordinación con otros recursos de la red.

En todo caso, el adjudicatario, durante el período de vigencia del contrato, deberá realizar un seguimiento de las personas a los 6 meses de su salida autónoma del servicio.

Finalmente, un mismo usuario del servicio podrá transitar entre las 3 modalidades propuestas si así se estima conveniente en su proceso de intervención.

IV. COSTE DEL SERVICIO

El coste del servicio se fijará en el importe en el que el contrato haya sido adjudicado.

La empresa o entidad adjudicataria no podrá facturar coste alguno a las personas usuarias por los servicios que se contemplan en el presente pliego.

En todo caso, la factura se compondrá de una parte fija y otra variable en función de las ayudas a la autonomía y cobertura de necesidades básicas efectivamente gestionadas:

- 88% fijo en concepto de gastos fijos en los que incurre la entidad adjudicataria (personal, funcionamiento, alquiler y gastos de viviendas, etc.).
- 12% variable: en función de las distintas ayudas económicas efectivamente gestionadas.

A) PAGO DE APORTACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS

Cuando, durante el proceso de recuperación de autonomía personal y de las habilidades de autogestión, el usuario comience a cubrir parte de sus necesidades básicas (alimentación, higiene, transporte, medicación, etc.) o a cubrir los gastos relacionados con la vivienda (alquiler,



Fondos Europeos



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

suministros, etc.) en función de sus ingresos y capacidades económicas, de acuerdo con lo acordado y previa valoración social, la entidad adjudicataria, que deberá realizar el seguimiento del pago de las aportaciones de los usuarios, deducirá estas de la parte fija del coste del servicio.

En el caso de que los usuarios realicen alguna aportación, se les extenderá el correspondiente recibo indicando fecha, cantidad y concepto de la aportación, así como identificación personal del aportante. Este recibo se extenderá en papel autocopiativo o por duplicado, debiendo la entidad adjudicataria quedarse una copia de este.

Esta aportación tiene como finalidad:

- Fomentar la corresponsabilidad y la autonomía económica.
- Facilitar la transición hacia una vida independiente.
- Reproducir condiciones lo más normalizadas posibles de acceso y mantenimiento de una vivienda.

En ningún caso la imposibilidad temporal de realizar dicha aportación supondrá la pérdida automática de la plaza en el servicio.

No obstante lo anterior, las personas que tengan un contrato laboral o perciban una pensión y/o otras prestaciones económicas deberán contribuir económicamente al mantenimiento de la alternativa residencial con un 30% de sus ingresos, de acuerdo con lo establecido en su PII, que podrá establecer un período de carencia con el fin de fomentar el ahorro y la autonomía.

La Administración, con el fin de velar por el buen funcionamiento del servicio, podrá comprobar mediante los procedimientos establecidos las distintas cantidades que perciben los usuarios.

B) ORIENTADOR DE AUTONOMÍA: AYUDAS A LA AUTONOMÍA

Como parte del proceso de intervención, en el presupuesto se contempla una bolsa de ayudas a la autonomía a la que cada participante de esta modalidad del servicio podrá acceder hasta un máximo de 3.000€ que, a título enunciativo, podrán financiar:

- Fianzas, garantías o gastos iniciales vinculados al acceso a alojamiento o habitación.
- Gastos necesarios para el mantenimiento temporal de la solución habitacional.
- Gastos de transporte vinculados al acceso al empleo, formación o recursos de inclusión.
- Material formativo o profesional imprescindible para la inserción laboral.
- Tramitación documental necesaria para el acceso al empleo o a recursos de protección social.
- Equipamiento básico imprescindible para el inicio de un proceso de vida autónoma cuando se encuentre directamente vinculado a la intervención.

En todo caso, quedan excluidos los gastos de carácter suntuario, recreativo, no vinculados a la intervención o que no puedan acreditarse documentalmente.

Por tanto, estas ayudas no se configuran como una prestación económica de libre disposición, sino como un instrumento de apoyo a la intervención social gestionado por el Orientador de



Fondos Europeos



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

Autonomía, destinado exclusivamente a financiar gastos necesarios para la consecución de los objetivos del itinerario individualizado y debidamente acreditados.

La concesión requerirá informe motivado del Orientador de Autonomía en el que se justifique la necesidad del gasto, su vinculación con los objetivos del PII, su importe y la inexistencia de otros recursos públicos o privados suficientes para cubrir dicha necesidad.

La propuesta será elevada a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración para su autorización expresa, no generando derecho subjetivo alguno a favor de la persona participante.

Toda ayuda concedida deberá estar soportada mediante documentación acreditativa suficiente, incorporándose al expediente individual como mínimo la propuesta técnica, la autorización administrativa, la evidencia del pago realizado y el correspondiente justificante del gasto efectuado.

Según la naturaleza del gasto, podrán exigirse contratos de arrendamiento, facturas, recibos, justificantes bancarios, matrículas formativas, títulos de transporte, documentos acreditativos de adquisición de bienes o cualquier otra evidencia que permita verificar su efectiva aplicación a la finalidad autorizada.

En este sentido, la entidad adjudicataria mantendrá un registro individualizado de todas las ayudas autorizadas, con identificación del participante, importe, concepto, fecha de autorización, fecha de pago y documentación justificativa asociada.

Mensualmente se remitirá a la Dirección General una relación detallada de las ayudas concedidas y justificadas, permitiendo su comprobación material, financiera y técnica.

La totalidad de la documentación deberá conservarse durante el período exigido por la normativa reguladora del Fondo Social Europeo Plus 2021-2027 y permanecer a disposición de los órganos de control, auditoría y verificación competentes.

C) APOYO A COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS

Por último, se garantizará una aportación económica de hasta 200€ al mes para la cobertura de necesidades básicas (alimentación, transporte, medicación, vestuario, etc.) para aquellas personas usuarias que no cuenten con recursos económicos o que cuente con unos ingresos mensuales inferiores a 200€. Este apoyo será temporal hasta que pueda acceder a otra prestación o trabajo.

Las ayudas económicas contempladas constituyen un instrumento de intervención social integrado en el itinerario individualizado de inclusión y autonomía de las personas participantes y estarán, en todo caso, vinculadas al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Individualizado de Intervención (PII).

La propuesta de concesión de cada ayuda corresponderá al profesional de referencia asignado al participante, quien deberá emitir un informe motivado justificando su necesidad, finalidad, importe, duración y contribución al proceso de inclusión social, autonomía personal, inserción sociolaboral o mantenimiento de la solución habitacional.

La autorización de las ayudas corresponderá a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, previa valoración de la propuesta formulada por la entidad adjudicataria y de la



Fondos Europeos



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

disponibilidad presupuestaria existente. No existirá derecho subjetivo a la percepción de las ayudas ni concesión automática de las mismas por el mero hecho de participar en el servicio.

La cuantía de las ayudas será individualizada, proporcional a las necesidades detectadas y revisable periódicamente en función de la evolución del participante, pudiendo modificarse, suspenderse o extinguirse cuando desaparezcan las circunstancias que motivaron su concesión o se produzcan incumplimientos de los compromisos asumidos en el itinerario de intervención.

Toda ayuda concedida deberá quedar documentada mediante expediente individual, incorporando la propuesta técnica, la autorización administrativa, la justificación del gasto realizado y cuanta documentación acreditativa resulte necesaria en función de su naturaleza. En particular, cuando las ayudas estén destinadas al acceso o mantenimiento de una solución habitacional deberán aportarse, siempre que resulte posible, contratos de arrendamiento, recibos, justificantes bancarios o documentos equivalentes que acrediten la efectiva aplicación de los fondos a la finalidad prevista.

La entidad adjudicataria llevará un registro actualizado de las ayudas concedidas y elaborará una relación mensual individualizada que acompañará a la documentación justificativa del contrato, incluyendo la identificación codificada de la persona participante, importe, concepto, fecha de autorización y documentación acreditativa asociada.

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración podrá realizar en cualquier momento actuaciones de seguimiento, comprobación y control, así como requerir información adicional sobre la utilización de las ayudas y su contribución a los objetivos de intervención, autonomía e inclusión social previstos en el servicio

En todo caso, las cantidades destinadas a ayudas no constituyen una actuación autónoma de fomento ni una prestación económica independiente, sino un recurso técnico de apoyo a la intervención social cuya finalidad es permitir la correcta ejecución de los itinerarios individualizados previstos en el contrato. Por ello, su asignación se encuentra condicionada a la participación activa en el servicio, a la valoración profesional, a la autorización administrativa y al cumplimiento de los objetivos establecidos en el correspondiente Plan Individualizado de Intervención, formando parte inseparable de la prestación principal contratada

En el caso de que se utilicen, se deberá indicar este hecho en el listado mensual que acompañe la factura, indicando el usuario y el importe total transferido, que se sumará a la parte fija de la factura (88%).

De esta manera, el adjudicatario deberá especificar en cada factura mensual ambos conceptos (fijo y variable) y acompañar la misma, al menos, de un certificado de ocupación mensual, un listado e importe de las ayudas realizadas, los recibos expedidos por parte de los usuarios a modo de justificación del importe recibido, y el contrato de alquiler, cesión de uso o documento similar que acredite el pago de una alternativa habitacional por parte del usuario, o que justifiquen el desembolso realizado para consolidar su proceso de autonomía.

No obstante, y en los casos en que la intervención así lo requiera y exista crédito disponible, se podrá transferir a un usuario las cantidades presupuestadas para otro, previa comunicación y autorización de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración. En todo caso, se hará constar este hecho en la documentación que acompañe a la factura mensual.



Fondos Europeos



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

La totalidad de la documentación deberá conservarse durante el período exigido por la normativa reguladora del Fondo Social Europeo Plus 2021-2027 y permanecer a disposición de los órganos de control, auditoría y verificación competentes.

V. DESCRIPCIÓN DE LAS PARTICULARIDADES TÉCNICAS DEL SERVICIO

A) SERVICIO HOUSING FIRST

Se trata de un servicio dirigido a personas en situación de sinhogarismo crónico o extrema exclusión residencial que prioriza el acceso inmediato a la vivienda digna y estable como punto de partida para poder iniciar un proceso de recuperación, empoderamiento y autonomía personal, promoviendo, a la vez, su inclusión social con un acompañamiento social intensivo, flexible y, al mismo tiempo, de baja exigencia para la persona.

1. Objetivos

Los objetivos de este servicio son:

- Proporcionar el apoyo necesario para que la persona encuentre y sostenga una alternativa residencial por su cuenta una vez finalizada la intervención.
- Promover la salud y el bienestar personales, incluyendo la reducción del daño.
- Favorecer la integración social, incluyendo la integración y conexión comunitaria, la mejora del apoyo social y el acceso a actividades significativas o con valor para la persona
- Mantener un porcentaje de salidas en un mínimo del 40% respecto al total de altas anuales.

2. Método de intervención

La intervención social se desarrollará conforme al método básico en Trabajo Social, entendido como un proceso sistemático, planificado y evaluable de acompañamiento social, orientado a la mejora de la autonomía personal, la inclusión social y búsqueda de una alternativa habitacional de elección, inspirado en los principios y estándares del modelo Housing First.

Para ello se tendrá en cuenta sus cinco fases: estudio de la realidad, diagnóstico social, diseño de intervención, ejecución y evaluación, siendo el marco teórico de referencia el trabajo social individual, tal y como se ha señalado anteriormente.

La fase de estudio de la realidad corresponde con la identificación de las personas que pueden acceder al servicio por encontrarse en situación de exclusión residencial; para ello, se contactará con los recursos que trabajan con la población y se procederá a una selección, realizándose un primer contacto profesional con la persona candidata donde se establece la relación de ayuda y se genera un vínculo profesional de confianza y respeto mutuo. En esta primera fase cabe destacar que el objetivo principal es favorecer la aceptación voluntaria del acompañamiento social.

En la segunda fase, se elabora el diagnóstico social que permite comprender de forma integral la situación de la persona, analizando para ello su trayectoria vital y residencial, situación económica administrativa y documental, su estado de salud físico y mental, red social y apoyos disponibles, nivel de autonomía personal y social, capacidades, fortalezas, factores de resiliencia



Fondos Europeos



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

y, por último, las necesidades de apoyo específicas que presenta. El diagnóstico se realizará con la participación activa de la persona.

La tercera fase hace referencia al diseño de la intervención, para lo cual se elaborará el plan individualizado de intervención social (PII) que será consensuado con la persona participante y será el marco de actuación del servicio. El PII, incluirá el modelo más adecuado de intervención atendiendo al modelo de Housing First, se diseñarán los objetivos que deben ser personalizados, realistas y evaluables, el tipo y grado de apoyos requeridos, la coordinación con recursos externos, la temporalización y los criterios de seguimiento, debiendo estar en soporte informático. El plan será flexible y revisable, adaptándose a la persona y respetando su autodeterminación.

La fase de ejecución vendrá determinada por el acompañamiento en el acceso a la vivienda y el mantenimiento en la misma o búsqueda de una alternativa por cuenta propia (alquiler, cesión de uso, etc.), así como la realización de mediación con propietarios y comunidad de vecinos. Se dará apoyo, entre otras áreas, en la gestión doméstica y administrativa, intervención preventiva frente a conflictos residenciales y el refuerzo de habilidades de convivencia y autonomía. En esta fase se realizará también un acompañamiento social continuado y flexible con intervención en domicilio y en la comunidad, así como coordinación interprofesional e interinstitucional, promocionando la participación social y comunitaria, y la (re)construcción de una red natural de apoyo.

Por último, en la fase de evaluación se realizará evaluaciones continuas del PII, para lo cual se revisarán los objetivos alcanzados, se hará una evaluación de la estabilidad residencial y se tomarán decisiones profesionales con respecto a la continuidad del acompañamiento, reducción de la intensidad, derivación a otros recursos y/o cierre de la intervención teniendo en cuenta, para todo ello, los resultados alcanzados, el grado de autonomía, la evolución social y la satisfacción de la persona.

3. Metodología de intervención

La prestación del servicio de Housing First se desarrollará conforme a una metodología basada en los principios del modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP) y, de manera transversal, se incorporará el enfoque comunitario, entendiendo que la inclusión social de las personas sin hogar o en situación o riesgo de exclusión no se limita al acceso y mantenimiento de la vivienda, sino que también requieren de la construcción de vínculos sociales, comunitarios y ciudadanos.

En cuanto al modelo ACP, es un modelo de intervención que sitúa a la persona como sujeto activo de su proceso, para lo cual se garantizará en el servicio los principios de autonomía y autodeterminación, donde la intervención respetará la capacidad de decisión de la persona garantizando sus preferencias, deseos, voluntades y objetivos vitales, siendo la base de su plan individualizado de intervención. En este sentido, se tendrá en cuenta la personalización en los apoyos, adaptando el acompañamiento a las necesidades concretas de la persona teniendo en cuenta sus capacidades, circunstancias sociales, etapas vitales, estado emocional, así como sus expectativas. Por tanto, habrá flexibilidad metodológica, concibiendo la estancia de carácter temporal con la finalidad de perseguir la recuperación y no como mecanismo sancionador, así como el establecimiento de una relación de horizontalidad y colaboración entre profesional y participante, fundamentando la intervención en una escucha activa, confianza, respeto mutuo y participación de la persona en todas las decisiones relevantes de su vida, teniendo en cuenta



Fondos Europeos



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

la promoción de sus capacidades, desde donde fortalecerá las habilidades personales y sociales, competencias para la vida independiente, participación social y redes de apoyo.

Por lo que respecta al enfoque comunitario, se concibe como una estrategia para favorecer procesos de integración social, reducir el aislamiento, el estigma y la exclusión relacional, así como para promover el ejercicio pleno de derechos y participación ciudadana de las personas participantes.

La entidad adjudicataria deberá garantizar que su intervención se rija por los principios de participación, promoviendo ésta en la toma de decisiones que afecten tanto al itinerario residencial como a las acciones comunitarias.

Asimismo, se tendrá en cuenta el principio de enfoque de derechos incorporando la perspectiva de derechos humanos promoviendo el acceso a la vivienda, la salud, participación comunitaria y vida social normalizada como elementos centrales del proceso de inclusión social. Otro principio a tener en cuenta será la intervención comunitaria y territorial, concentrando todas las actuaciones en su entorno articulándose el trabajo entorno a la vivienda fomentando la convivencia y corresponsabilidad social y, por último, el principio de autonomía dirigiendo todas las acciones hacia la autonomía personal y comunitaria.

Se aplicarán estos principios en todos los procesos de acompañamiento, convivencia, intervención social y gestión técnica de las viviendas, con el fin de evitar dinámicas asistencialistas, promoviendo el empoderamiento personal y el acceso a una alternativa residencial de su elección.

Durante la intervención se realizará un seguimiento sistemático de la situación del alojamiento de cada una de las personas usuarias del servicio Housing First, valorando problemas actuales o potenciales en el mantenimiento de la vivienda.

4. Tiempo de permanencia

Se establece un período inicial de permanencia en el servicio de máximo de 2 años, renovable por otro más (en caso de continuidad del servicio).

5. Otros apoyos

En todo caso, la empresa adjudicataria, dentro del PII de cada persona:

- Fomentará el acceso a los recursos que se adapten a las necesidades de las personas, si la salida autónoma no es posible.
- Procurará el acceso de las personas a la red de servicios y a las prestaciones de carácter universal (sanidad, servicios sociales, etc.).
- Facilitará el acceso a las prestaciones económicas y asistenciales a las que pueda tener derecho.
- Facilitará otros apoyos en caso de ser necesarios para garantizar el bienestar de la persona (asistencia, etc.).
- Promoverá el acceso de los usuarios a otros servicios más adecuados a sus necesidades.
- Garantizará el empadronamiento en las viviendas.



Fondos Europeos



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

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá diseñar, desarrollar y evaluar anualmente actividades de carácter voluntario que respeten los ritmos y capacidades de las personas al objeto de promover la participación real evitando la estigmatización y el enfoque directivo. Concretamente, para la metodología HousingFirst se realizarán:

- **Actividades de desarrollo personal y autonomía:** Identificación de prioridades personales y objetivos propios. Expresar preferencias, límites y necesidades. Tomar decisiones sobre la vida cotidiana. Revisar y redefinir objetivos personales.

El objetivo es reforzar el control y seguridad sobre la propia vida.

- **Actividades de autocuidado, bienestar y responsabilidad personal:** Adoptar rutinas básicas de autocuidado, reconocer señales de malestar o desequilibrio. Aprender a pedir ayuda a los actores adecuados. Desarrollo de estrategias personales de bienestar.

El objetivo es promover la autorregulación y el bienestar sostenido.

- **Actividades de reflexión y crecimiento personal:** Reflexionar sobre su trayectoria vital. Identificar cambios deseados en su vida. Analizar dificultades y aprendizajes. Valorar sus propios avances. Construir una narrativa personal positiva.

El objetivo es favorecer su resiliencia y favorecer el sentido vital.

- **Actividades de relación social y comunitaria:** Participar en actividades comunitarias, utilizar recursos comunitarios del barrio como asociaciones, bibliotecas, centros culturales. Implicarse en actividades normalizadas de la comunidad.

El objetivo es fomentar el sentimiento de pertenencia a la comunidad

- **Actividades de fortalecimiento de redes de apoyo:** Identificar relaciones sociales positivas y significativas. Reconocer su red social como parte del bienestar. Cuidar y mantener contactos sociales significativos. Establecer contacto con personas de su entorno próximo.

El objetivo es reducir el aislamiento social y aumentar los apoyos informales.

B) SERVICIO HOUSING LED

Se trata de un servicio de acceso a programa de vivienda no institucionalizada compartida (en pisos compartidos), de carácter temporal, a la vez que se realiza un proceso de acompañamiento e intervención social.

1. Objetivos

El objetivo general es favorecer la integración social de las personas en situación o riesgo de exclusión social mediante medidas de apoyo, alojamiento y acompañamiento para promover acciones que favorezcan su autonomía, recuperando así proyectos personales ya iniciados por personas alojadas en los centros de la Red de atención a personas sin hogar y/o que se encuentren en un proceso de desinstitucionalización o en situación de calle, generando nuevas oportunidades de inserción social y laboral. Para ello, es esencial que las personas asuman el compromiso de abandonar su situación de calle o bien iniciar un proceso estable de intervención en un contexto de alojamiento e intervención de carácter no institucionalizador.



Fondos Europeos



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

De manera específica, los objetivos pueden concretarse en:

1. Estabilizar el alojamiento lo más rápidamente posible (rapid rehousing), fomentando una intervención desinstitucionalizadora a través de la vivienda y los apoyos, y poniendo el foco en la adquisición de una vida autónoma.
2. Mejorar el acceso a ingresos económicos regulares de las personas a través del empleo y/o de prestaciones públicas de los sistemas de protección social, atención a la dependencia u otras a las que tengan derecho.
3. Incrementar la capacidad de elección de las personas y su nivel de autonomía.
4. Fomentar la inclusión socioeconómica de las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, a través de actuaciones integradoras.
5. Promover salidas autónomas, entendiéndose estas como la desvinculación del servicio por parte del participante una vez ha alcanzado los objetivos que se ha propuesto en su plan de intervención y ha conseguido un alojamiento estable que puede mantener con recursos propios, quedando vinculado a recursos comunitarios sin necesitar más apoyos del servicio. El objetivo principal es que el porcentaje de salidas del programa de Housing Led sea del 60 % respecto al total de altas anuales.

2. Método de intervención

La intervención social se desarrollará conforme al método básico en Trabajo Social, entendido como un proceso sistemático, planificado y evaluable de acompañamiento social, orientado a la mejora de la autonomía personal, la inclusión social y el mantenimiento del alojamiento, de acuerdo con los principios y estándares del modelo de Housing Led.

Para ello se tendrá en cuenta sus cinco fases: estudio de la realidad, diagnóstico social, diseño de intervención, ejecución y evaluación, siendo el marco teórico de referencia el trabajo social individual, tal y como se ha señalado anteriormente.

La fase de estudio de la realidad corresponde con la identificación de las personas que pueden acceder al servicio por encontrarse en situación de exclusión residencial; para ello, se contactará con los recursos que trabajan con la población y se procederá a una selección. Tras ello, se realizará un primer contacto profesional con la persona candidata donde se establecerá la relación de ayuda y se generará un vínculo profesional de confianza y respeto mutuo. En esta primera fase cabe destacar que el objetivo principal es favorecer la aceptación voluntaria del acompañamiento social.

En la segunda fase se elaborará el diagnóstico social, que permite comprender de forma integral la situación de la persona, analizando para ello su trayectoria vital y residencial, situación económica administrativa y documental, su estado de salud físico y mental, red social y apoyos disponibles, nivel de autonomía personal y social, capacidades, fortalezas, factores de resiliencia y, por último, las necesidades de apoyo específicas que presenta. El diagnóstico se realizará con la participación activa de la persona.

La tercera fase hace referencia al diseño de la intervención, para lo cual se elaborará el Plan Individualizado de Intervención social (PII), que será consensuado con la persona participante y será el marco de actuación del servicio. El PII incluirá el modelo más adecuado de intervención



Fondos Europeos



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

atendiendo al modelo Housing Led, el diseño de objetivos que deben ser personalizados, realistas y evaluables, el tipo y grado de apoyos requeridos, la coordinación con recursos externos, la temporalización y los criterios de seguimiento. El plan será flexible y revisable, adaptándose a la persona y respetando su autodeterminación.

La fase de ejecución vendrá determinada por el acompañamiento en el acceso a la vivienda y la búsqueda de una alternativa propia (alquiler, cesión de uso, etc.) así como la realización de mediación con propietarios y comunidad de vecinos. En esta fase se dará apoyo en la gestión doméstica y administrativa, se realizará una intervención preventiva frente a conflictos residenciales y el refuerzo de habilidades de convivencia y autonomía, a través de un acompañamiento social continuado y flexible con intervención en domicilio y en la comunidad, así como una coordinación interprofesional e interinstitucional, la promoción de la participación social y comunitaria, atendiendo a la (re)construcción de una red natural de apoyo.

Por último, en la fase de evaluación se realizará evaluaciones continuas del PII, para lo cual se revisaran los objetivos alcanzados, se hará una evaluación de la estabilidad residencial y se tomarán decisiones profesionales con respecto a la continuidad del acompañamiento, reducción de la intensidad, derivación a otros recursos y/o cierre de la intervención teniendo en cuenta para todo ello los resultados alcanzados, grado de autonomía, evolución social y satisfacción de la persona.

3. Metodología de intervención.

La prestación del servicio se desarrollará conforme a una metodología basada en los principios del Modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP) y el Enfoque de Derechos, que constituyen el marco conceptual transversal para todas las actuaciones del servicio Housing Led.

En lo referido a la metodología basada en el enfoque de derechos, en el servicio se garantizará el ejercicio real y efectivo de los derechos fundamentales de cada participante, partiendo de una estabilización en vivienda, y entendiendo esta como su domicilio, por lo que, por norma general, las visitas profesionales serán acordadas con las personas y no tendrán carácter de control. En todo caso, se podrá acceder a la vivienda por cuestiones de urgencia o de servicio.

El servicio garantizará el derecho a la igualdad y no discriminación, a la información y participación debiendo la persona usuaria recibir información clara y concisa acerca del funcionamiento del servicio, normativa y compromisos, tomando la participación como activa y voluntaria.

Finalmente, se promoverá el acceso a recursos comunitarios, relaciones sociales, integración en la comunidad ajustándose al principio de derecho a la vida independiente y la inclusión comunitaria.

El enfoque de derechos se verá complementado por el modelo de ACP, adecuando las soluciones residenciales y apoyos sociales a las circunstancias personales, deseos y preferencias de cada persona.

De forma transversal a ambos modelos se aplicará el enfoque comunitario, puesto que el sinhogarismo se entiende como un fenómeno social que requiere respuestas colectivas y coordinación entre diferentes administraciones, recursos y fortalecimiento de las redes comunitarias.



Fondos Europeos



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

Estos principios se aplicarán en todos los procesos de acompañamiento, convivencia, intervención social y gestión técnica de las viviendas.

En resumen, la intervención tendrá como fundamentos:

- La vivienda como punto de partida, ofreciendo un espacio privado e independiente como base para trabajar en otras áreas.
- Apoyo personalizado y flexible, proporcionando acompañamiento social profesional, adaptado a las necesidades de cada persona, fomentando la rehabilitación.
- Enfoque en la autonomía, buscando capacitar a la persona para gestionar su propia vida, fomentando la desinstitucionalización.
- Uso de vivienda compartida, de forma temporal.

Una vez en el servicio, se trabajará en distintas áreas:

- Acompañamiento socioeducativo: se trabaja con la persona en la adquisición de habilidades para la convivencia, manejo del hogar y mantenimiento de la vivienda.
- Inclusión laboral y comunitaria: apoyo en la búsqueda de empleo, formación y reconexión con redes sociales comunitarias para una autonomía sostenible.
- Compromiso de mejora personal: los usuarios deberán asumir un compromiso de trabajo en su propio proceso de recuperación.

4. Tiempo de permanencia

Se establece un período inicial de permanencia en el servicio de máximo de 1 año, renovable por 6 meses adicionales.

5. Otros apoyos

Se deberá garantizar el empadronamiento en las viviendas.

La entidad adjudicataria deberá diseñar, desarrollar y evaluar anualmente actividades de carácter voluntario que respeten los ritmos y capacidades de las personas al objeto de promover la participación real evitando la estigmatización y el enfoque directivo. Concretamente, se realizarán:

- **Actividades colectivas de acogida y convivencia:** que incluyen sesiones grupales de acogida e información del servicio, espacios colectivos de presentación y generación de confianza, actividades para fomentar las normas básicas de convivencia, dinámicas grupales que fomenten el respeto, corresponsabilidad y compromiso.

El objetivo de estas actividades es facilitar la adaptación al recurso.

- **Talleres grupales orientados al desarrollo de habilidades de la vida independiente:** Trabajo de la gestión doméstica y mantenimiento del hogar. Actividades sobre uso responsable de suministros y planificación de gastos comunes. Taller sobre hábitos saludables y autocuidados.

El objetivo es preparar a la persona en su salida hacia la vida autónoma.



Fondos Europeos



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

- **Actividades de convivencia y resolución de conflictos:** Dinámicas grupales de resolución de conflictos. Actividades para trabajar la convivencia, análisis grupales de situaciones habituales en el contexto residencial.

El objetivo es prevenir conflictos y favorecer la estabilidad convivencial.

- **Actividades grupales de orientación formativa y laboral:** Talleres grupales sobre la motivación hacia el empleo y la formación. Información colectiva sobre recursos formativos y laborales. Dinámicas de descubrimiento de intereses y capacidades. Intercambio de experiencias profesionales. Refuerzo de habilidades básicas para la empleabilidad.

El objetivo es apoyar la inserción laboral y obtener autonomía económica.

- **Actividades de ocio saludable y tiempo libre:** Salidas culturales, deportivas y recreativas. Actividades grupales de ocio y al aire libre

El objetivo es favorecer la socialización.

C) ORIENTADOR DE AUTONOMÍA: AYUDAS A LA AUTONOMÍA

1. Objetivo

El objetivo del Orientador de Autonomía es ayudar a las personas usuarias en su proceso de autonomía, más allá de la cobertura de necesidades básicas, para ayudarlas a afrontar gastos de formación, inmobiliario o fianzas para acceder a una alternativa habitacional o realizar una pequeña inversión para poder realizar una actividad productiva.

2. Metodología

El servicio de orientación a la autonomía se articulará principalmente desde un enfoque de atención centrado a la persona (ACP), orientado al empoderamiento, desarrollo de habilidades personales, sociales y al fortalecimiento de la capacidad de toma de decisiones en contextos de vida independiente. Por otro lado, el enfoque comunitario será clave con el fin de facilitar la vinculación con el entorno social y comunitario, promover la participación en recursos y actividades normalizadas, consolidar las redes de apoyo formales e informales y prevenir situaciones de aislamiento social y exclusión. Por último, el enfoque de derechos debe garantizar que el proceso de autonomía se realice en condiciones de igualdad en el acceso a prestaciones, recursos y servicios básicos necesarios para una vida independiente y digna.

La entidad adjudicataria garantizará la coherencia metodológica asegurando que los enfoques se apliquen de forma coordinada en las fases del método básico de trabajo social que será el modelo de intervención social desde donde se desarrollará la actuación profesional.

En este sentido, el orientador de autonomía actuará preferentemente en las siguientes áreas de intervención:

- Atención administrativa: asesoramiento de los aspectos legales y de gestión administrativa que requieran las personas usuarias del servicio.
- Inserción sociolaboral: iniciar el asesoramiento y acompañamiento de búsqueda de empleo y adecuación laboral, en coordinación con los recursos especializados.



Fondos Europeos



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

- Acompañamiento socioeducativo: propiciar la integración de las personas usuarias en su entorno social y la participación plena en su comunidad, posibilitando que puedan ejercer los derechos de los cuales son titulares.
- Atención a la vivienda: proporcionar acompañamiento y asesoramiento en la búsqueda de alternativas habitacionales.
- Inserción comunitaria: acompañamiento y asesoramiento que permita utilizar los servicios comunitarios que están a disposición de la ciudadanía, así como gestión de becas, ayudas, prestaciones, etc.

3. Tiempo de permanencia

Se establece un período inicial de permanencia en el servicio de máximo de 6 meses, renovables por 6 meses adicionales.

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

A) MEDIOS MATERIALES Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS INMUEBLES

En todo caso, las soluciones habitacionales que se pongan a disposición de este servicio deben respetar la normativa vigente en materia de servicios sociales y, concretamente, los requisitos materiales exigidos en la Orden 612/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, de 26 de octubre, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales y demás normativa aplicable.

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

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

El adjudicatario mantendrá los inmuebles, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimientos oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal), así como llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias. Asimismo, deberá suscribir un contrato a todo riesgo por vivienda, independientemente de si es propietario o arrendador de esta.

Por último, y al tratarse de un servicio de intervención social, la entidad adjudicataria tendrá la custodia de un juego de llaves de cada una de las viviendas para poder entrar en ellas en caso



Fondos Europeos



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

necesario, preferentemente con el consentimiento de la persona usuaria, pero, en caso de ser necesario, se podrá entrar directamente.

1. Servicio Housing First

Se aportarán viviendas individuales de hasta 2 habitaciones, en condiciones de habitabilidad y totalmente equipadas con mobiliario básico, electrodomésticos, menaje básico y utensilios, alta en suministros, etc. para su utilización inmediata por la persona usuaria. No obstante, por motivos de necesidad del servicio podrán valorarse otras alternativas.

Las viviendas deberán estar dispersas geográficamente en núcleos de población de más de 10.000 habitantes y a, como máximo, 15 minutos a pie de una estación de Metro, autobús y/o Cercanías Renfe del Consorcio de Transportes de Madrid. Este extremo se comprobará mediante la aplicación Google Maps.

El adjudicatario deberá disponer de estas 10 plazas en el momento de inicio del servicio, incurriendo en un incumplimiento muy grave en caso contrario.

Asimismo, en caso de que la persona usuaria no pueda disfrutar de la vivienda, deberá proveerla y garantizarla de una alternativa habitacional por cuenta del servicio.

2. Servicio Housing Led

Se aportarán 5 viviendas de 3 plazas con su habitación individual, que deberán estar dispersas geográficamente en núcleos de población de más de 10.000 habitantes y a, como máximo, 15 minutos a pie de una estación de Metro, autobús y/o Cercanías Renfe del Consorcio de Transportes de Madrid

Estas viviendas deberán estar en condiciones de habitabilidad y totalmente equipadas con mobiliario básico, electrodomésticos, menaje básico y utensilios, alta en suministros, etc. para su utilización inmediata por las personas usuarias. No obstante, por motivos de necesidad del servicio podrán valorarse otras alternativas.

El adjudicatario deberá disponer de estas 15 plazas en el momento de inicio del servicio, incurriendo en un incumplimiento muy grave en caso contrario.

Al proceder a su ocupación, se tendrán en cuenta el género, la edad así como el nivel de autonomía de las personas y el momento vital en el que se encuentran con el objetivo de facilitar la convivencia y fortalecer las redes de apoyo.

B) MEDIOS PERSONALES

1. Equipo profesional

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 intervención, seguimiento y acompañamiento de los participantes se realizará para favorecer su autonomía o derivación a un recurso más adecuado de acuerdo con sus necesidades.



Fondos Europeos



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

En todo caso, será un requisito imprescindible que la entidad adjudicataria cuente con los profesionales que se detallan más adelante.

En el plazo de un mes desde el inicio 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 y la acreditación de la titulación correspondiente.

Junto al personal específico de cada modalidad de prestación del servicio, la entidad adjudicataria contará con 1 Coordinador con formación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con el trabajo social o la intervención social, complementada con formación específica en salud mental, adicciones, y/o exclusión social.

Asimismo, deberá contar con una experiencia laboral mínima de 2 años con colectivos en riesgo de exclusión social y de coordinación de equipos en intervención social e intervención comunitaria.

Este coordinador, que deberá ser una persona única y el interlocutor único con la Administración, estará a jornada completa y tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Coordinará, asesorará, orientará y apoyará al personal de intervención directa, garantizando la coherencia y calidad de la intervención.
- Supervisará la ejecución del servicio, garantizando la fidelidad con lo establecido en este pliego.
- Gestionará la asignación de casos, distribuirá la carga de trabajo, coordinará los procesos de entrada, acompañamiento, seguimiento y mantenimiento de las personas en el servicio.
- Supervisará los procesos de administración y gestión de viviendas, tales como el arrendamiento, las condiciones adecuadas de habitabilidad, seguros, incidencias, etc.
- Facilitará reuniones semanales de equipo, análisis de casos y espacios de apoyo técnico.
- Supervisará los PII, registrando los avances, objetivos y posibles desviaciones de los mismos.
- Detectará necesidades formativas del personal y diseñará planes para ello.
- Será el interlocutor con la Administración y mantendrá la coordinación interinstitucional y comunitaria (servicios sociales, servicios sanitarios y salud mental, centros de adicciones, cuerpos de seguridad, oficinas de empleo, recursos de emergencia etc.)
- Elaborará informes técnicos y memorias mensuales, trimestrales y anuales para la Administración.
- Coordinará intervenciones en situación de riesgo.

1.1. Servicio Housing First

- **Coordinador:** figura ya vista y que coordinará las 3 vertientes del servicio, a jornada completa, de lunes a viernes laborables en horario de mañana y tarde.



Fondos Europeos



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

- **Trabajador Social:** con formación universitaria en Trabajo Social y con una experiencia acreditada de, al menos, 2 años en tareas de similar naturaleza en la intervención con población vulnerable y en situación de exclusión social. Tendrá una jornada completa de lunes a viernes.

Asimismo, deberá poseer formación específica en el ámbito migratorio, salud mental y/o adicciones.

Las funciones que desempeñará serán las siguientes:

- Acompañará procesos de autonomía personal y vida independiente en vivienda realizando la acogida profesional al objeto de generar vínculo basado en el respeto, confianza y voluntariedad.
 - Realizará la valoración social integral de cada persona (Diagnóstico social) donde identificará necesidades, fortalezas, capacidades, resiliencia y especial vulnerabilidad.
 - Elaborará, revisará y adaptará el PII, definiendo objetivos personalizados, realistas, evaluables orientados a la estabilidad residencial y autonomía. También determinará la intensidad de la intervención y la temporalización y tipo de los apoyos.
 - Gestionará documentación, ayudas económicas, empadronamiento y trámites administrativos.
 - Informará y orientará sobre derechos sociales así como recursos disponibles.
 - Mediará con las entidades y administraciones públicas.
 - Valorará la coordinación con otras áreas como servicios sociales, salud, empleo, adicciones y vivienda.
 - Realizará un acompañamiento profesional tanto en domicilio como en entorno comunitario.
 - Realizará registros de la intervención social y continuidad.
 - Gestionará casos con enfoque de recuperación y reducción de daños.
- **Educador social:** a jornada completa, de lunes a viernes laborables en horario de mañana y tarde, será la persona de referencia de los usuarios, realizando un seguimiento sistemático de cada uno de ellos. Entre otras funciones, se encargará de:
 - Realizar un acompañamiento socioeducativo intensivo y flexible de las personas, respetando sus ritmos, decisiones y objetivos vitales.
 - Favorecer la creación del vínculo educativo basado en la confianza, respeto y horizontalidad.
 - Apoyar en el desarrollo de habilidades personales y sociales necesarias para la vida independiente.



Fondos Europeos



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

- Intervenir desde una perspectiva no directiva, potenciando la autodeterminación y evitando dinámicas asistencialistas.
- Acompañar en la gestión cotidiana del hogar (organización doméstica, hábitos de cuidado).
- Facilitar la integración comunitaria.
- Promover el acceso y la participación en recursos comunitarios normalizados.
- Fortalecer las redes sociales naturales para evitar el aislamiento social.
- Acompañar procesos relacionados con consumo de sustancias desde un enfoque de reducción del daño.
- Detectar situaciones de malestar emocional, crisis, descompensación y activar apoyos necesarios ofreciendo una presencia educativa segura, disponible y de apoyo cotidiano.
- Reforzar capacidades, logros y procesos de recuperación.
- Colaborar con la elaboración, ejecución y seguimiento del PII, junto con el resto del equipo y coordinarse de forma interdisciplinar.
- Realizar registros educativos y seguimiento de la intervención.
- Comunicar al resto del equipo incidencias relevantes.

Este profesional deberá poseer, al menos, titulación de ciclo formativo, o certificado de profesionalidad, de grado superior en materias propias o relacionadas con el área socioeducativa o sociocultural, o bien experiencia contrastada de, al menos, 2 años en tareas de similar naturaleza en la intervención con este tipo de población.

- **Técnico de vivienda (integrador social)**: a jornada completa, de lunes a viernes laborables en horario de mañana y tarde, desempeñará, entre otras, las siguientes tareas:
 - Buscar, captar y gestionar viviendas aptas para el servicio.
 - Coordinar los contratos de alquiler, alta de suministros, seguros y mantenimiento básico.
 - Detectar de manera temprana posibles dificultades en el mantenimiento de la vivienda.
 - Hacer seguimiento de incidencias en la vivienda (averías, reparaciones, accesibilidad).
 - Realizar visitas periódicas técnicas a la vivienda y mantener relación directa con los propietarios, comunidades y usuarios.
 - Facilitar la mediación en conflictos comunitarios relacionados con el uso de la vivienda.
 - Realizar registros y seguimiento de la intervención con las viviendas.



Fondos Europeos



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

- Garantizar el cumplimiento de requisitos de habitabilidad y seguridad.

Este profesional deberá poseer titulación de, al menos, Técnico Superior de Integración Social y tener experiencia acreditada al menos de 2 años con colectivos en situación de exclusión social y vulnerabilidad.

La ratio de personal para estas 10 plazas será de: 1 coordinador (figura transversal del servicio), 1 trabajador social, 1 educador social y 1 técnico de integración social.

1.2. Servicio Housing Led

- **Coordinador**: figura ya vista y que coordinará las 3 vertientes del servicio, a jornada completa, de lunes a viernes laborables en horario de mañana y tarde.
- **Trabajador Social**, a jornada completa de lunes a viernes, que deberá estar en posesión del título de grado en Trabajo social y tener experiencia contrastada de, al menos, 2 años con colectivos en situación de exclusión social y, adicionalmente, preferiblemente en salud mental, adicciones.

Las funciones que desempeñará el trabajador social serán, entre otras, las siguientes:

- Acompañar procesos de autonomía personal y vida independiente en vivienda, realizando la acogida profesional al objeto de generar vínculo basado en el respeto, confianza y voluntariedad.
- Realizar la valoración social integral de cada persona (Diagnóstico social) donde identificará necesidades, fortalezas, capacidades, resiliencia y especial vulnerabilidad.
- Elaborar, revisar y adaptar el PII, definiendo objetivos personalizados, realistas, evaluables orientados a la estabilidad residencial y autonomía. También se encargará de determinar la intensidad de la intervención, temporalización de los apoyos y tipo.
- Gestionar documentación, ayudas económicas, empadronamiento y trámites administrativos.
- Informar y orientar sobre derechos sociales así como recursos disponibles.
- Mediar con las entidades y administraciones públicas.
- Valorar la coordinación con otras áreas como servicios sociales, salud, empleo, adicciones y vivienda.
- Realizar acompañamiento profesional tanto en domicilio como en entorno comunitario.
- Realizar registros de la intervención social y continuidad.
- **Educador**: a jornada completa, de lunes a viernes laborables en horario de mañana y tarde, será la persona de referencia de los usuarios.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

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

El Educador se encargará de, entre otras funciones:

- Realizar un acompañamiento socioeducativo estructurado y progresivo, ajustado al itinerario individual de cada persona, respetando sus ritmos y decisiones, y orientado al avance hacia la autonomía personal y residencial.
- Favorecer la creación y consolidación del vínculo educativo, basado en la confianza, el respeto mutuo y una relación profesional clara, que facilite la implicación activa de la persona en su proceso.
- Apoyar el desarrollo y refuerzo de habilidades personales, sociales y domésticas necesarias para el acceso y mantenimiento de una vivienda y para la vida independiente.
- Garantizar la cobertura de servicios y necesidades básicas en los alojamientos no institucionalizados (aseo, manutención, habilidades básicas para la vida diaria) cuando así lo requiera.
- Realizar el seguimiento de la correcta ejecución y aprendizaje progresivo de las tareas necesarias de forma individual, así como el seguimiento periódico en los distintos alojamientos velando por el cumplimiento de las normas de convivencia y el buen uso del espacio residencial.
- Acompañar y entrenar en la gestión cotidiana del hogar, reforzando hábitos de organización, cuidado del espacio, convivencia y corresponsabilidad así como preparación para la estabilidad residencial.
- Realizar un seguimiento de las actividades programadas, individualmente o en grupo, valorando los niveles de cumplimiento y de adaptación personal.
- Intervenir como mediador en situación de conflicto entre personas que conviven y/o comunidad de vecinos, favoreciendo la convivencia comunitaria
- Detectar y comunicar incidencias o dificultades relacionadas con el mantenimiento de la vivienda o la convivencia entre los participantes.
- Facilitar la integración comunitaria progresiva, promoviendo el conocimiento y uso del entorno como parte del proceso de inclusión social y fortalecer redes sociales y comunitarias, con el objetivo de reducir situaciones de aislamiento y dependencia prolongada de los recursos.
- Acompañar procesos relacionados con el consumo de sustancias o dificultades de salud mental, coordinándose con los recursos especializados y adaptando la intervención educativa a la evolución de la persona, dentro del marco del itinerario Housing Led.



Fondos Europeos



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

- Reforzar capacidades, avances y logros alcanzados a lo largo del proceso, contribuyendo a la motivación y continuidad en el itinerario de inserción social y residencial.
 - Colaborar en la elaboración, ejecución y seguimiento del PII, junto al resto del equipo profesional, garantizando una intervención coordinada e interdisciplinar.
 - Realizar registros educativos y seguimiento del proceso de intervención, aportando información relevante para la evaluación del itinerario.
 - Comunicar al resto del equipo las incidencias relevantes que puedan afectar al desarrollo del proceso, al cumplimiento de objetivos o a la preparación para el acceso o mantenimiento de la vivienda.
- **Técnico de inserción sociolaboral (integrador social)**: este profesional deberá poseer la titulación de Técnico Superior de Integración Social y tener experiencia de, al menos, 2 años con colectivos en situación de exclusión social y vulnerabilidad. Asimismo, deberá tener experiencia acreditada en el sector de empleo.

Sus funciones serán, entre otras:

- Valorar las competencias laborales y diseñar los itinerarios de empleo.
- Apoyar en la búsqueda activa de empleo, formación ocupacional e intermediación laboral.
- Reforzar capacidades, avances y logros alcanzados a lo largo del proceso, contribuyendo a la motivación y continuidad en el itinerario de inserción laboral.
- Acompañar a los participantes en el proceso de integración y participación en otros recursos utilizados como los centros de formación laboral, entrevistas de trabajo, Servicio Público de Empleo Estatal, etc.
- Coordinar con servicios públicos de empleo, empresas y entidades formativas.
- Trabajar la motivación, el mantenimiento de habilidades sociolaborales y el seguimiento en el puesto de trabajo si lo hubiere.
- Asesorar y apoyar a las personas en la negociación de rentas de alquiler, firma de contratos, arrendamiento, seguimiento de pagos a propietarios, empresas suministradoras u otros gastos relacionados con la vivienda
- Colaborar en la elaboración, ejecución y seguimiento del PII, junto al resto del equipo profesional, garantizando una intervención coordinada e interdisciplinar.
- Realizar registros educativos y seguimiento del proceso de intervención, aportando información relevante para la evaluación del itinerario.

El ratio de personal para estas 15 plazas será de: 1 coordinador (figura transversal del servicio), 1 trabajador social, 1 educador social y 1 técnico de integración social.

1.3. Orientador de autonomía: ayudas a la autonomía



Fondos Europeos



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

La ratio de personal por 10 plazas será:

- **1 coordinador:** figura ya vista y que coordinará las 3 vertientes del servicio, a jornada completa, de lunes a viernes laborables en horario de mañana y tarde.
- **1 orientador de autonomía (integrador social),** a jornada completa, de lunes a viernes laborables en horario de mañana y tarde.

Este profesional deberá poseer la titulación de Técnico Superior de Integración Social y tener experiencia profesional de, al menos, 2 años con colectivos en situación de exclusión social y vulnerabilidad.

Este profesional deberá diseñar, activar y acompañar itinerarios personalizados, cocreando los PII con los participantes, para maximizar las oportunidades de alternativas de alojamiento por cuenta propia, desde las oportunidades y recursos del ámbito de vivienda, como maximizando las oportunidades que se generen desde la propia red y entorno comunitario de las personas usuarias. En este sentido, tendrá como cometido, entre otros:

- Apoyar la integración social y laboral, con elementos de normalización de la vida diaria, procurando dar estabilidad en su proceso de autonomía.
- Mapear y prospectar los programas y servicios disponibles, lo que le confiere un conocimiento y un criterio que garantiza el éxito del itinerario, en la interrelación entre las necesidades de estas personas y la optimización y calidad de los recursos.
- En este sentido, se elaborará y facilitará a las personas usuarias una guía de recursos comunitarios y del territorio, que contenga información sobre los recursos disponibles en la comunidad y su ubicación, debiendo ser actualizada siempre y cuando sea necesario.
- Actuar como elemento conector entre las personas usuarias y los programas y/o servicios que necesitan.
- Establecer alianzas y colaboración con actores de la comunidad, como organizaciones, empresas, agentes comunitarios, asociaciones de vecinos, etc. con el fin de facilitar las herramientas y los espacios de encuentro con las personas usuarias.
- Trabajar para promover la autonomía y la participación de las personas usuarias con una perspectiva de enfoque comunitario, siendo, por tanto, un facilitador y un conector comunitario, que trabaja desde la construcción y consolidación de un capital social, y una red relacional.

En caso de que haya menos de 10 personas beneficiarias de estas ayudas, este profesional podrá dar refuerzo a las otras 2 modalidades del servicio.

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



Fondos Europeos



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

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.

En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la entidad adjudicataria deberá mantener informada a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de las incidencias y desarrollo de la huelga.

Previo a la celebración de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe propuesta de servicios mínimos. Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios efectivamente prestados durante la huelga y el número de horas o servicios en su caso que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga, con la conformidad de la Dirección General anteriormente mencionada.

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 dependen.



Fondos Europeos



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

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 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 servicio de, al menos, un cómputo global de 10 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.

VII. 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 el Coordinador del servicio o persona que lo sustituya en caso de no estar disponible (ej: vacaciones, baja médica, etc.).

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

- a) El seguimiento del desarrollo 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 los adjudicatarios a la DGSSI a lo largo del mes de enero de cada año.
- b) El seguimiento de los PII desarrollados con los participantes, que deberán contemplar, entre otros aspectos, objetivos, actividades, indicadores de consecución y resultados esperados, así como el tiempo estimado de consecución de los objetivos previstos.
- c) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del servicio, así como de los seguros suscritos al efecto.
- d) El seguimiento de los usuarios (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución, incidencias, etc.).
- e) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.
- f) El seguimiento de las plantillas, según establece contrato.

La frecuencia de comunicaciones e informes será la necesaria para garantizar el buen funcionamiento del servicio, sin perjuicio de aquellos documentos, aclaraciones, datos estadísticos o de atención, o reuniones que sean solicitadas por la Administración.



Fondos Europeos



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

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 de un sistema de evaluación del grado de satisfacción de los participantes, y tendrá la obligación de comunicar anualmente a la DGSSI la información que se desprenda de él y las actuaciones realizadas.

VIII. INDICADORES

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

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario estará obligado a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el funcionamiento del servicio se le soliciten.

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

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

Indicadores comunes de realización:

ID	Indicador
ESCO01	Número total de participantes
ESCO06	Número de niños menores de 18 años
ESCO07	Jóvenes entre 18 y 29 años
ESCO08	Número de participantes de 55 años o más
ESCO12	Participantes con discapacidad
ESCO13	Nacionales de terceros países
ESCO14	Participantes de origen extranjero
ESCO15	Participantes pertenecientes a minorías



Fondos Europeos



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

ESCO16	Personas sin hogar o afectadas por la exclusión en materia de vivienda
--------	--

Índice específico de realización:

ID	Indicador
EP103	Participantes de grupos vulnerables

Indicador de resultado:

ID	Indicador
ER1000	Participantes que han mejorado su bienestar

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

IX. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN

El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional, en los centros y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se realicen en el marco del presente contrato.

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

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



Fondos Europeos



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

En todo el material gráfico que se diseñe en el marco del contrato basado del contrato tales como impresos, documentos, manuales, publicaciones, carteles, etc., así como material promocional o publicitario y demás material que se utilice durante su ejecución, ya sea destinado al público o a los participantes, deberá reconocer el apoyo de los Fondos al servicio de manera visible, a tal efecto:

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



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos

B) El logotipo de la Comunidad de Madrid:



Comunidad
de Madrid

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

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

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

Asimismo, el adjudicatario informará al público de la financiación por el FSE+ 2021-2027 y para ello deberá:

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

En su caso, el adjudicatario estará asimismo obligado a la adaptación de las acciones referidas a la comunicación y publicidad que desde la Comunidad de Madrid se pudieran adoptar en el marco de la cofinanciación del contrato a través del Fondo Social Europeo Plus del Programa 2021- 2027 de la Comunidad de Madrid.

X. 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).

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



Fondos Europeos



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

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: AYRES JANEIRO FERNANDO IGNACIO
Fecha: 2026.07.23 19:00

Fdo.- D. F. Ignacio Ayres Janeiro