

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 PRESTACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “DISPOSITIVO DE ALOJAMIENTO, ATENCIÓN SOCIOSANITARIA Y COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA Y/O URGENCIA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

INTRODUCCIÓN.

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece en su artículo 7 que *“La finalidad del Sistema es favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación social y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante una función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social”*.

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

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

Por Decreto 208/2021, de 1 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la entonces Consejería de Familia, Juventud y Política Social, el titular de la misma ejercerá las competencias que tiene atribuidas por el artículo 41 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, y demás disposiciones en vigor, correspondiéndole el desarrollo general, la coordinación, la dirección y la ejecución de las políticas del Gobierno en materia de cohesión e inclusión social, servicios sociales, familia, protección del menor y de la mujer, atención a personas mayores, dependientes y con discapacidad, promoción social y fomento del voluntariado, atención a la dependencia, inmigración y cooperación al desarrollo, promoción y consecución de la igualdad real y efectiva entre hombre y mujeres, así como lucha contra toda clase de discriminación y contra la violencia de género.

En virtud del artículo 7 de dicho Decreto, la entonces Dirección General de Servicios Sociales tiene, entre otras, atribuidas competencias para la gestión, promoción, coordinación y seguimiento de la atención de la emergencia social.

El artículo 8 del Decreto 79/2023, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, modifica la denominación

de la Consejería y la dirección general, estableciéndose actualmente como Consejería de familia, Juventud y Asuntos sociales y Dirección General de Servicios Sociales e integración.

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

La emergencia social es una situación sobrevenida que provoca un riesgo de vulnerabilidad o desprotección social que afecta a la cobertura de las necesidades básicas de una persona o grupo de personas y que modifica cualitativamente su contexto personal y social.

La atención a las urgencias y/o emergencias sociales requiere de una actuación específica cuya finalidad es atender a las personas o familias en situación de urgencia social, emergencia social y/o exclusión social a través de una atención social inmediata.

El actual escenario social, económico y sanitario está haciendo que ciertos grupos de personas que ya estaban desarrollando su actividad en el ámbito de las economías precarias y de subsistencia, vean éstas agravadas por la falta de ingresos, lo que genera, en ocasiones, que no puedan hacer frente a los costes del alojamiento en el que se encontraban habitando (pensión/hostal, habitación compartida, piso alquilado, etc...).

Por todo ello, la Dirección General de Servicios Sociales e Integración pretende incrementar en 60 el número de plazas de las que dispone la Comunidad de Madrid y ubicarlas en distintas zonas de la Comunidad Autónoma para mejorar la respuesta a estas situaciones de urgencia o emergencia social.

Estas plazas se reforzarán con 20 más como consecuencia de la campaña de ola de calor que se pondrá en marcha por primera vez en nuestra región durante los meses de junio a septiembre y con 50 más para la campaña de frío de los meses de diciembre a marzo y que se destinarán, principalmente, a personas en situación de calle.

Durante los últimos años, la Comunidad de Madrid ha puesto en marcha esta campaña de frío a través de contrataciones de emergencia.

Esta nueva contratación permitirá dar un carácter permanente a estas plazas en los años futuros.

A tal fin, se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones técnicas para la contratación del “DISPOSITIVO DE ALOJAMIENTO DE EMERGENCIA, ATENCIÓN SOCIOSANITARIA Y COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA SOCIAL”.

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones que han de regir el contrato para el servicio público “DISPOSITIVO DE ALOJAMIENTO DE EMERGENCIA, ATENCIÓN SOCIOSANITARIA Y COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA SOCIAL” así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidad o empresa que pueda ser adjudicataria.

El objeto del presente contrato es la gestión de este servicio que incluye las prestaciones básicas de alojamiento, aseo y manutención, así como prestaciones técnicas para las personas en situación de emergencia que se encuentran en la Comunidad de Madrid.

SEGUNDA. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR.

2.1. OBJETIVOS

1. Facilitar un alojamiento temporal de respuesta de emergencia en una plaza de hostel, pensión, centro de acogida y/o albergue a las personas en situación de urgencia y/o emergencia social, previniendo procesos de una mayor vulnerabilidad social.
2. Garantizar la protección social, para proteger la instauración de procesos de exclusión mediante las prestaciones básicas de alojamiento, aseo, manutención y transporte.
3. Ofrecer un servicio individual y grupal de acompañamiento y apoyo sociosanitario, que favorezca la inclusión social o acceso a recursos residenciales de apoyo estable.

2.2. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

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

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

Se podrán excluir de este dispositivo a personas con:

- Conductas disruptivas manifiestas e irrespetuosas (independientemente del diagnóstico).
- Enfermedad mental grave sin tratamiento ni seguimiento terapéutico que pueda alterar la convivencia entre las personas usuarias del servicio.
- No cumplan con unas mínimas condiciones de higiene.
- Adicciones o consumos no controlados.
- Personas que no sean autónomas en el momento de ingreso para las actividades básicas de la vida diaria, siendo éstas:
 - Asearse de manera independiente.

- Poder desplazarse por sus medios entre las estancias del recurso así, como capacidad para tomar el transporte público.
- Alimentarse por sí mismo.
- Autonomía en la toma de medicación pautada.
- Poder vestirse o desvestirse por sí mismo/a.

2.3. PROCESO DE ACCESO Y DERIVACIÓN A LOS CENTROS Y PLAZAS DE HOSTALES, PENSIONES

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

La demanda de atención a una persona que se encuentra en la situación descrita en el apartado anterior llegará al Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid, telefónicamente, por correo electrónico o por cualquier otro medio que se establezca.

Dicha demanda estará formulada:

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

En el caso de que la intervención se realice por los Servicios Sociales Municipales o el Samur social en el caso del Ayuntamiento de Madrid, el trabajador Social responsable de la primera intervención realizará una primera valoración acerca de la idoneidad de este recurso para la persona atendida y hará una propuesta de derivación, remitiendo un informe social, al Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid.

El resto de servicios alertantes y los usuarios o vecinos que hagan la demanda, lo harán mediante llamada telefónica al servicio de emergencias sociales de la Comunidad de Madrid, siendo los trabajadores sociales de dicho servicio quien haga la valoración de este recurso como servicio más adecuado de intervención.

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

- a) Valorará si el servicio es acorde para el perfil de la persona para la que se solicita la plaza. Esta valoración si es necesario se realizará in situ mediante el traslado de una unidad móvil.
- b) Dará información a la entidad adjudicataria del servicio.
- c) Organizará el traslado de los usuarios en coordinación con los Servicios sociales municipales y previa comunicación y confirmación de plaza desde la entidad adjudicataria del servicio.

La empresa adjudicataria:

- a) Confirmará al Servicio de Emergencia Social la existencia de plaza o estancia.

- b) Indicará a los Servicios Sociales Municipales y al Servicio de Emergencia Social un profesional de referencia y contacto con el que se mantendrá la coordinación y seguimiento y se responsabilizará de la gestión del caso hasta la finalización de la intervención.
- c) Proporcionará a los usuarios la manutención diaria y la cobertura de otras necesidades básicas (transporte, farmacia, higiene, ropa.)
- d) Informará al Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid sobre las salidas del recurso con una antelación mínima de 24 horas.
- e) La empresa o entidad adjudicataria no podrá facturar coste alguno a las personas usuarias por los servicios recibidos que se contemplan en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En caso de superar el número de derivaciones al número de plazas disponibles se generará una **lista de espera** que será gestionada desde el Servicio de Emergencias Social de la Comunidad de Madrid.

La estancia en el dispositivo, tiene carácter temporal y transitorio, siendo los profesionales del equipo de intervención los encargados de valorar el tiempo de permanencia y canalizar a la persona usuaria, en su caso, hacia otros recursos más estables.

En cualquier caso, las plazas permanentes podrán ser ocupadas un máximo de 15 días de manera continuada por la misma persona, pudiendo, excepcionalmente, ampliarse dicho plazo si el Servicio de Emergencias de la Comunidad de Madrid, tras valoración del caso, así lo considerase.

Respecto a las plazas ofertadas para la Campaña de Frío, podrán ser ocupadas de manera ininterrumpida por la misma persona mientras la campaña este activada.

Las plazas de ola de calor, se ocuparán de manera rotatoria por las horas imprescindibles para la necesidad por la que será derivado (desorientación en vía pública, indisposición sin necesidad de asistencia hospitalaria, estancia en horas centrales del día para personas sin hogar, etc.) pudiendo ocuparse la misma plaza por dos o más personas en un día, siempre que no se superen las 20 plazas de manera simultánea. El horario de las plazas de ola de calor será de 12h a 20h, sin posibilidad de pernocta.

2.4. COSTE DEL SERVICIO

Respecto al coste del servicio, el adjudicatario percibirá el abono de las cantidades correspondientes a partir del inicio del Servicio, por la totalidad de las plazas adjudicadas en el centro de estancia permanente de Madrid, dado que los medios personales y materiales son necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.

Las plazas en hostales/residencias/ albergues se mantendrán en situación de reserva mientras no sean necesaria su ocupación, no será susceptible de abono la plaza vacante no ocupada por un usuario. Serán abonadas al 100% por cada día o fracción de día de ocupación las plazas ocupadas.

Se entiende por plaza ocupada la asignada tras la propuesta de derivación del Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid a una persona usuaria y ocupada por ella, desde el momento en que se produce el inicio de la atención de la misma en el recurso hasta su baja en la misma.

En el momento de producirse la baja definitiva de un usuario se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja.

Además, el coste del servicio llevará incluido la manutención (mediante alimentos y mano de obra para su elaboración o, en su caso, subcontratación del servicio de catering), con las siguientes especificaciones:

- Plazas de alojamiento permanente: régimen de comida, desayuno, merienda y cena.
- Plazas de Campaña de frío: régimen de comida, desayuno, merienda y cena.
- Plazas de Ola de Calor: manutención tipo picnic.

Por otra parte, el precio del alojamiento llevará incluido la limpieza, lencería, seguridad, mantenimiento, y restos de servicios complementarios para la adecuada prestación del mismo.

TERCERA. NÚMERO DE PLAZAS, UBICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS.

3.1. NÚMERO DE PLAZAS.

El servicio se prestará en las plazas que a tal fin aporte la empresa o entidad que resulte adjudicataria del contrato, y que se concretará en su puesta a disposición de la Consejería con competencias en Servicios Sociales, a partir de la fecha de formalización del contrato.

Las plazas a contratar serán:

- 60 plazas de emergencia que deberán estar operativas durante todo el año (365 días o 366 en año bisiesto) durante las 24 horas del día.
- 50 plazas más para campaña de frío que deberán estar operativas las 24 horas del día desde el día 25 de noviembre de cada año de vigencia del contrato hasta el día 21 de marzo del año inmediatamente siguiente.
- 20 plazas más para la campaña de ola de calor que deberán estar operativas desde las de 12h a 20h, sin posibilidad de pernocta. El servicio estará operativo desde el 15 de junio al 30 de septiembre de cada año de vigencia del contrato.

3.2. UBICACIÓN DE LAS PLAZAS.

Las plazas de alojamiento en centros, hostales, pensiones y/o albergues deberán estar ubicadas dentro del territorio de la Comunidad de Madrid, atendiendo a la siguiente distribución.

Los municipios y mancomunidades incluidos en las zonas Suroeste, Sureste y Norte son los especificados en el **Anexo I** de este pliego.

3.2.1. Ubicación de las plazas de emergencia permanentes.

Plazas de emergencia permanentes:

- Local para un centro de alojamiento en Madrid capital: 20 plazas.
- Hostales/residencias/ albergues:
 - Madrid capital: 10 plazas
 - Suroeste: 12 plazas.
 - Sureste: 12 plazas.
 - Norte: 6 plazas.

Campaña de frío:

Hostales/residencias/ albergues: 50 plazas

- Madrid capital: 20 plazas
- Suroeste: 12 plazas.
- Sureste: 12 plazas.
- Norte: 6 plazas.

Ola de calor:

Sala en el edificio de alojamiento en Madrid capital: 20 plazas.

3.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS PLAZAS

3.3.1. CENTROS EN EL MUNICIPIO DE MADRID.

3.3.1.1 Centro para plazas de emergencia permanentes. (20 plazas)

Este centro deberá permitir el alojamiento y pernocta de 20 personas de forma simultánea.

Las habitaciones podrán ser individuales, dobles y triples. Dos plazas tendrán que estar habilitadas para personas con movilidad reducida.

El centro deberá contar con, al menos, tres habitaciones dobles, dos triples y dos habitaciones que permitan la entrada de mascotas.

Las habitaciones se distribuirán por género, de manera que en caso de habitaciones dobles o triples las dos o tres personas ocupantes sean del mismo sexo, salvo en el caso de unidades familiares.

Se contará como mínimo con un cuarto de baño completo (ducha, inodoro y lavabo) por cada 4 plazas, al menos uno de ellos tiene que estar adaptado para personas con movilidad reducida. Los cuartos de baño estarán diferenciados por sexo para su uso.

Se permitirá a la persona residente tener en su habitación utensilios y objetos propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para la otra persona ocupante de la misma y no dificulten su limpieza.

El centro deberá disponer de dos salas, una de ellas que permita su uso como comedor y/o como sala de convivencia y la otra como sala de estancia para la ola de calor y sala de uso múltiples o polivalente durante el resto del año.

El centro contara con un sistema de climatización adecuado (calefacción y aire acondicionado).

Las personas alojadas en el centro tendrán derecho a una manutención completa (desayuno, comida, merienda y cena)

3.3.1.2. Unidad para ola de calor. (20 plazas)

Las plazas para la campaña para ola de calor se incluirán en la sede administrativa y social a la que se refiere el punto 3.3.1.1.

La unidad destinada a prestar el servicio durante la campaña de ola de calor deberá disponer de una zona común de sillones con capacidad suficiente para albergar a todos los usuarios (20 plazas), 2 aseos completos (lavabo y W.C.), el uso de los mismos será diferenciado por sexo. Uno de los baños tiene que estar adaptado para personas con movilidad reducida.

Asimismo, estará dotado de 2 televisores y de un sistema de climatización o de aire acondicionado adecuado.

3.3.2. PLAZAS EN HOSTALES, PENSIONES Y ALBERGUES.

3.3.2.1 Plazas en hostales, pensiones y albergues de carácter permanente.

Las plazas ofertadas deberán estar en habitaciones individuales, dobles y/o triples.

Será necesario que, de entre las plazas ofertadas, la adjudicataria disponga de, al menos, dos habitaciones adaptadas y accesibles o practicables para personas con movilidad reducida, otras dos habitaciones triples para acoger a familias y otras dos plazas que permitan el alojamiento con mascotas.

Las habitaciones podrán tener baño privado o baño compartido con ducha, lavabo e inodoro.

Asimismo, el hostel, pensión y/o albergue deberá contar con la infraestructura, equipamiento y mobiliario necesario para asegurar su adecuado funcionamiento y el confort de los usuarios.

3.3.2.2. Plazas en hostales, pensiones y albergues para campaña de frío.

Las plazas ofertadas deberán estar en habitaciones individuales, dobles y/o triples.

Será necesario que, de entre las plazas ofertadas, la adjudicataria disponga de, al menos, tres habitaciones adaptadas y accesibles o practicables para personas con movilidad reducida, otras dos habitaciones triples para acoger a familias y otras dos plazas que permitan el alojamiento con mascotas.

Las habitaciones podrán tener baño privado o baño compartido con ducha, lavabo e inodoro.

Asimismo, el hostel, pensión y/o albergue deberá contar con la infraestructura, equipamiento y mobiliario necesario para asegurar su adecuado funcionamiento y el confort de los usuarios.

CUARTA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LOS CENTROS UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE MADRID Y EN LAS PLAZAS EN HOSTALES, PENSIONES Y/O ALBERGUES.

A continuación, se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán en las plazas objeto del presente contrato y que la empresa o entidad adjudicataria del contrato deberá asegurar e implementar.

4.1. SERVICIOS BÁSICOS.

Se ofrecerá la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidados, por lo que para su adecuado desarrollo la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar:

1. El alojamiento, garantizando la adecuada protección, limpieza, higiene y respeto a la intimidad, y las estipulaciones contempladas en la cláusula tercera del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
2. La ropa de cama y aseo y su lavado, repasado y cambio al menos una vez a la semana.
3. El lavado, planchado y repasado de la ropa personal, con la periodicidad idónea en cada caso.
4. La manutención diaria, asegurando cuatro comidas al día (desayuno, comida, merienda y cena) para las plazas permanentes y plazas de Campaña de frío, y picnic para las plazas de Ola de calor.

Los menús serán variados y garantizarán el aporte calórico y dietético adecuado, debiendo prepararse otros menús de régimen para las personas usuarias que lo precisen por indicación médica y adaptándolos a la edad de los usuarios del servicio.

Se contará con menús adaptados a intolerancias alimentarias y alergias.

Los menús deberán estar supervisados y firmados por personal cualificado.

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las normas de seguridad alimentaria que le sean de aplicación.

5. La limpieza e higiene diaria y siempre que se precise de los espacios comunes, zonas de estar, habitaciones y aseos.
6. El cuidado y apoyo personal que cada persona usuaria necesite para las actividades de la vida diaria y para la mejora de su funcionamiento y adaptación a la convivencia y la vida en el alojamiento.

Asimismo, quedará obligada a asegurar:

1. El vestido y calzado de aquellas personas residentes que no cuenten con ningún recurso económico que les permita cubrir tal necesidad.
2. Los productos de higiene personal que sean necesarios.
3. Las gestiones para el traslado a los centros sanitarios pertinentes cuando alguna persona usuaria precise atención médica u hospitalaria.
4. Las gestiones de transporte para garantizar la asistencia a gestiones administrativas y de asistencia al trabajo.

La entidad adjudicataria asegurará y velará que en los alojamientos dónde se ubiquen las plazas ofertadas:

1. Se ofrezca un trato digno y respetuoso a las personas usuarias de las plazas contratadas.
2. Se ofrezcan todos los servicios básicos indicados en las adecuadas condiciones.
3. Se informe a los servicios encargados de la supervisión y seguimiento de las personas usuarias de cualquier problema personal, de convivencia o de utilización inadecuada de los servicios que se prestan en los hostales, pensiones, centros de acogida y/o albergues por parte de éstas.
4. Se permitan y faciliten las visitas y contactos que sean necesarios para la adecuada supervisión y seguimiento de las personas usuarias que estén ocupando las plazas de alojamiento.
5. Se dé cuenta puntual del movimiento de ocupación de las plazas contratadas (plazas ocupadas, plazas vacías, altas, bajas, etc.).

4.2. SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL

Se desarrollará, para cada usuario, un programa de atención personalizada que contemplará todas aquellas actuaciones que deban realizarse por parte de los profesionales de intervención social (Trabajadores sociales, técnicos de integración social y auxiliares de servicios sociales)

Todas las actuaciones que se realicen deberán estar dirigidas a garantizar el acceso a los recursos adecuados cuando la persona residente termine su estancia en el servicio de emergencia, y deberán realizarse de manera coordinada con los centros municipales de servicios sociales, recursos propios de la Comunidad de Madrid y demás entidades de iniciativa social. En particular, se tendrán en cuenta las posibilidades de que la persona pueda ser beneficiaria, en su caso, de alguna pensión o prestación social pública, realizándose por la propia entidad los trámites necesarios para ello.

4.3. SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA.

Si en la valoración realizada a la persona usuaria en el momento de su ingreso se constata la necesidad de un tratamiento psicológico específico, éste se hará constar en el Programa de atención personalizada.

En todos los casos se prestará el tratamiento psicológico, individual y/o grupal, que sea necesario, sin perjuicio de la utilización de los Servicios de Salud Mental de la Comunidad de Madrid cuando sea preciso o conveniente.

4.4. SERVICIO DE ENFERMERÍA.

Se realizará una valoración de los patrones funcionales de Marjory Gordon para detectar posibles problemas y/o complicaciones potenciales, realizando las actuaciones oportunas según dicha valoración.

Se llevarán a cabo cuidados básicos de enfermería según las necesidades de los usuarios.

4.5. SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL.

Estará marcado por la fase de salida y se planificará junto la persona beneficiaria el proceso de salida para cada situación. El objetivo será facilitar la inclusión social de la persona usuaria o, en los casos en que se estime necesario por parte del equipo de intervención, encontrar el recurso residencial más adecuado.

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

5.1. MEDIOS PERSONALES.

Las entidades o empresas que resulten adjudicatarios de plazas deberán contar, para la ejecución del contrato, con personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, según el número de plazas contratadas. Los profesionales de cada categoría profesional deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención residencial de los usuarios y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

Además, la empresa adjudicataria deberá de contar con personal de limpieza y seguridad que garantice un correcto servicio y seguridad del dispositivo.

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

Plazas de emergencia permanentes:

- 1 Coordinadora/o técnica/o (Trabajadora/or Social).
- 4 trabajadoras/es sociales.
- 1 psicóloga/o.
- 1 enfermera/o
- 3 técnicos de integración social.
- 6 Auxiliares de servicios sociales
- 1 auxiliar administrativo.

Campaña de frío:

Además del personal previsto para las plazas de emergencia, durante campaña de frío se adicionarán los siguientes medios personales: 2 trabajadores Sociales, 3 técnicos de integración (dos de ellos en turnos de 12 horas en fin de semana) y 4 auxiliares de servicios sociales en turnos de mañana, tarde y noche y uno en fin de semana en turno de mañana.

Ola de calor:

A los medios personales previstos para las plazas de emergencia permanente se sumarán 2 auxiliares de servicios sociales uno de lunes a viernes y otro en fin de semana de 12:00 a 20:00 h.

5.1.1. Coordinador

La Empresa adjudicataria designará una persona para canalizar las órdenes que procedan de la Subdirección General de Atención Primaria de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración y/o la Dirección General con competencia en Urgencias y/o Emergencias Sociales. Igualmente, esta persona asumirá la responsabilidad de coordinación y seguimiento del servicio, con capacidad de decisión suficiente para la resolución inmediata de cuantas incidencias sean observadas en la prestación del servicio.

Deberán disponer del título de diplomado/a o graduado/a en Trabajo Social.

Presentará un trabajo a jornada completa de lunes a viernes para el control y seguimiento del servicio prestado.

Entre otras, sus funciones serán:

- Organizar y coordinar el servicio de acuerdo a las directrices de la Comunidad de Madrid.
- Proponer mejoras organizativas e implementarlas.
- Coordinar las áreas de intervención, supervisar su trabajo y fomentar la intervención interdisciplinar.
- Recoger la información y datos de gestión del servicio.
- Gestión y seguimiento de altas y bajas en el programa.
- Supervisión de informes técnicos de casos.
- Coordinación con otros recursos.
- Otras funciones vinculadas a la coordinación, buen funcionamiento del servicio, asistencia a reuniones y cumplimiento de normativa vigente.
- Disponibilidad y guardia 24 horas de lunes a domingo (con teléfono para estar localizable en cualquier momento por equipo técnico).

5.1.2. Psicólogo/a

Deberá contar con la titulación de Licenciatura universitaria en Psicología o en su caso Grado universitario en Psicología con postgrado (master en rehabilitación psicosocial, master en Intervención psicológica, master en Psicología general sanitaria; master en intervención psicosocial u otros masters universitarios equivalentes o de características similares).

Jornada a tiempo completo de lunes a viernes. El horario de este profesional se adecuará al servicio global que presente la entidad y a los procesos individualizados de intervención y derivación.

Tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Valoración psicológica de las personas usuarias.
- Atención e intervención individual y grupal, de carácter psicoterapéutico y psicosocial de las personas usuarias.
- Diseño y ejecución de los programas socio-educativos, tanto individuales como grupales.

- Elaboración de instrumentos documentales necesarios para la intervención (fichas, informes, estadillos, etc....).
- Coordinación, en su caso, con otros servicios externos que colaboran en el proceso de intervención de las personas usuarias.
- Colaboración en actividades formativas internas y externas.
- Otras funciones propias de la categoría profesional determinadas por la coordinación del servicio y otras funciones necesarias para la organización y funcionamiento de un recurso residencial, determinadas por la coordinación del servicio.

5.1.3. Enfermera/o.

Deberá disponer del título de diplomado/a o graduado/a en enfermería.

Jornada a tiempo completo de lunes a viernes. El horario de estos profesionales se adecuará al servicio global que presente la entidad y a los procesos individualizados de intervención y derivación.

Entre otras funciones, deberán de desarrollar las que a continuación se detallan:

- Realizar junto con la coordinación técnica la valoración de los nuevos ingresos.
- Diseño de la línea de intervención del Área de Salud, acordando objetivos y compromisos con cada una de las personas.
- Trabajar la adherencia a los tratamientos farmacológicos y al cuidado de la salud.
- Diseño de programas sanitarios en prevención y promoción de la salud.
- Coordinarse con la red sanitaria general y especializada, para favorecer acceso de las personas atendidas al sistema público de salud.
- Cooperar activamente en el desarrollo de las tareas asignadas y en el diseño de nuevas propuestas.
- Llevar a cabo las tareas necesarias para la ejecución de las actividades que conforman el área de Salud asignada.
- Atención de las situaciones de emergencias sanitarias que se produzcan en el centro.

5.1.4. Trabajador social

Deberán disponer del título de diplomado/a o graduado/a en Trabajo Social.

El horario de estos profesionales se adecuará al servicio global que presente la entidad y a los procesos individualizados de intervención y derivación. En todo caso, se asegurará la presencia de, al menos, dos trabajadores sociales durante el turno de mañana y de otro en el turno de tarde de lunes a viernes y un trabajador social en turno de mañana y tarde para los fines de semana y festivos. (11-19).

Durante la campaña de frío, estos efectivos se incrementarán en 3 más: dos en turno de mañana de lunes a viernes, otro en turno de tarde de lunes a viernes y otro en turno de 11-19 los fines de semana.

Tendrán flexibilidad horaria para poder atender las situaciones de emergencia que se den en los diferentes alojamientos, con el fin de facilitar la coordinación del conjunto del programa.

Tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Recibir las derivaciones realizadas por otros servicios e instituciones y valoración de las personas que accedan al servicio y detección de necesidades sociales.
- Participación y liderazgo en la elaboración del Plan Individualizado de Intervención.
- Diseño y ejecución de los Programas socio-educativos.
- Derivación a dispositivos de la red especializada en la atención a personas sin hogar, al sistema de protección social general, y/o a las redes específicas (género, mayores, etc.).
- Facilitar la salida del servicio en el proceso seguido para su incorporación social o derivación a otro dispositivo residencial.
- Realización de informes y documentación necesaria para la intervención de las personas alojadas.
- Participar en actividades formativas internas y externas del servicio.
- Promover y/o colaborar en el desarrollo de actividades grupales de intervención socio-educativa o psicosocial.
- Otras funciones propias de la categoría profesional, determinadas por la coordinación del servicio.

5.1.5. Técnicos de integración social.

Deberán estar en posesión del título de Técnico Superior de Integración Social.

Jornada a tiempo completo de lunes a domingo. El horario de este profesional se adecuará al servicio global que presente la entidad y a los procesos individualizados de intervención y derivación. En todo caso, se asegurará al menos la presencia de un técnico de integración social en turno de noche.

En el caso de sábados, domingos y festivos, deberá asegurarse la presencia de al menos 1 técnico durante en el turno de noche y fin de semana.

Durante la campaña de frío, estos efectivos se incrementarán en 2 más: en turno de noche de lunes a viernes y otro en turno de noche los fines de semana

Tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Admisión y acogida de las personas que acceden al servicio.
- Realización de apoyo y acompañamiento individualizado en los proyectos de intervención del usuario/a.
- Desarrollo de las tareas de apoyo y colaboración en entrenamiento en habilidades de autonomía personal y social
- Colaboración para la elaboración del Plan Individualizado de Intervención.
- Apoyo y/o acompañamiento a realización de trámites y gestiones, en función de valoración de equipo técnico.
- Participación y colaboración en actividades formativas internas y externas.
- Otras funciones necesarias para la organización y funcionamiento de un recurso residencial, determinadas por la coordinación del servicio.

5.1.6. Auxiliar de servicios sociales.

Deberán estar en posesión de Formación Profesional de Grado Medio en el ámbito social.

Jornada a tiempo completo de lunes a domingo. El horario de este profesional se adecuará al servicio global que presente la entidad y a los procesos individualizados de intervención. En todo caso, se asegurará al menos la presencia de dos auxiliares de servicios sociales en turno de mañana y dos en el turno de tarde.

En el caso de sábados, domingos y festivos, deberá asegurarse la presencia de al menos 2 auxiliares de servicios sociales durante el turno de mañana y tarde y un auxiliar en el turno de noche.

Durante la campaña de frío, estos efectivos se incrementarán en 4 auxiliares más: en turno de noche de lunes a viernes y otro en turno de noche los fines de semana

En la campaña de ola de calor se incrementará la plantilla con 2 auxiliares más. Uno en turno de 11.00 a 20:00, uno de lunes a viernes y otro en fin de semana.

Tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Apoyo en la admisión y acogida de las personas que acceden al servicio.
- Acompañamiento en la habitación del centro y plazas de alojamiento externas.
- Apoyo y acompañamiento individualizado en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.
- Tareas de apoyo y colaboración con el personal técnico en el proceso de intervención individual de los/a usuarios/a.
- Aporte de información para la elaboración del Plan Individualizado de Intervención.
- Apoyo y/o acompañamiento a realización de trámites y gestiones, en función de valoración de equipo técnico.
- Otras funciones auxiliares para la organización y funcionamiento de un recurso residencial, determinadas por la coordinación del servicio.

5.1.7. Personal administrativo.

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

Tendrá jornada completa en turno de mañana de lunes a viernes.

Sus funciones serán las siguientes:

- Apoyo en la gestión administrativa de prestaciones de la red de Servicios Sociales y de otras redes de protección social (sanitaria, empleo, seguridad social, etc.), de acuerdo con las instrucciones recibidas por los trabajadores sociales.
- Recoger la información de las personas atendidas y de las actuaciones e intervenciones profesionales que forman parte del servicio y que aparecen descritas en este PPT en el sistema informático facilitado por la empresa adjudicataria.
- Otras funciones administrativas para la organización y funcionamiento de un recurso residencial y de plazas de alojamiento determinadas por la coordinación del servicio.

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

5.1.8. Funciones comunes a todo el personal:

La entidad adjudicataria estará obligada a velar y hacer cumplir al personal a su cargo, las siguientes funciones y normas:

- a) El personal se responsabilizará del correcto uso de todo el material que utiliza, dando cuenta de manera inmediata en caso de extravío o deterioro no justificado.
- b) Cada trabajador debe cumplir las órdenes que reciba de sus superiores, tanto verbales como escritas, en asuntos relacionados con el servicio.

- c) Todo el personal asistirá a las jornadas formativas que se organicen, y realizará, dentro de su jornada de trabajo, las prácticas necesarias para una mejor preparación profesional.
- d) Todo el personal mantendrá en todo momento un trato educado y correcto con los usuarios, sus familiares y demás intervinientes en la actuación.
- e) Todo el personal queda obligado a conocer y aplicar los protocolos de actuación del servicio fijado por la Consejería con competencias en Servicios Sociales para el desempeño de su puesto de trabajo, y actuará, desde la responsabilidad de sus funciones, realizando una labor como un equipo completo donde se garanticen los servicios y prestaciones de forma coordinada.
- f) Cumplir el procedimiento y demás normativa que sea aplicable al servicio.
- g) Todo el personal queda obligado a permanecer en su puesto de trabajo durante su jornada, salvo autorización expresa del superior responsable.

Con independencia de que durante la intervención de la llamada en la urgencia y/o emergencia se reciban instrucciones desde los responsables del Servicio de Emergencia Social, en todo caso, el personal destinado a la prestación del servicio estará sometido al poder de dirección y organización del contratista adjudicatario, siendo éste el único responsable y obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, especialmente en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributario. Dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídica ni laboral con la Comunidad de Madrid, con independencia de las funciones de control e inspección que la Consejería con competencias en Servicios Sociales pueda ejercer sobre el servicio.

En consecuencia, el personal dependerá única y exclusivamente de la entidad adjudicataria, quien deberá en todo momento cumplir las prescripciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

5.2. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN RELACIÓN CON LOS MEDIOS PERSONALES.

1.- Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad adjudicataria la selección del nuevo personal que, reuniendo los requisitos de titulación exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales), del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional, con carácter previo a la contratación.

2.- La empresa o entidad adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informada, en todo momento, a la Consejería de competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales).

La empresa o entidad adjudicataria deberá adscribir el equipo profesional a la ejecución del presente contrato y mantener en todo momento esta plantilla, que se considerará como mínima necesaria para la realización del objeto del presente contrato, procediendo, en su caso, a realizar las sustituciones necesarias en los casos de permisos, licencias o bajas, cualquiera que sea la causa de éstas.

La cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de quince días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

3.- La empresa o entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación continua para sus empleados/as relacionado con el sector de

atención al que se refiere este pliego, que abarcará el periodo de duración del contrato. Este Plan deberá ser puesto a disposición de la Administración en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el siguiente al inicio de la ejecución del contrato.

El plan contará con los siguientes contenidos mínimos:

- a) Cursos de formación sobre atención a colectivos específicos. Actualización de conocimientos técnicos de los profesionales.
- b) Entrenamiento de habilidades para el desempeño del puesto de trabajo: habilidades para la atención telefónica y el trabajo en equipo.
- c) Habilidades para gestionar el cambio: liderazgo, herramientas para la gestión del cambio y autocuidado del profesional.
- d) Procesos de mejora continua: planificación, evaluación y calidad.

4.- La empresa o entidad adjudicataria deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los/las profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece.

5.- La empresa o entidad adjudicataria acreditará el establecimiento de un sistema de ordenación del tiempo de trabajo que incluya medidas de horarios flexible que favorezca que tanto mujeres como hombres puedan conciliar su vida laboral, personal y familiar.

6.- La empresa o entidad adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda entidad adjudicataria, y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

7.- La empresa o entidad adjudicataria velará especialmente para que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad definida en los pliegos como objeto del contrato.

8.- A la extinción del contrato, no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308 de la LCSP.

9.- La empresa o entidad adjudicataria deberá recabar del personal que destine al servicio, un compromiso específico de confidencialidad y sigilo, durante toda la vigencia del contrato. A la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

10.- Obligaciones con la Seguridad Social: Certificación positiva expedida por la Tesorería de la Seguridad Social, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 14 del RGLCAP. En el caso de profesionales colegiados que no estén afiliados y en alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social en virtud de lo dispuesto en la Resolución de 23 de febrero de 1996 (BOE de 7 de marzo), de la Dirección General de Ordenación Jurídica y Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones en orden a la aplicación de las previsiones en materia de Seguridad Social, contenidas en la disposición adicional decimoquinta y en la disposición

transitoria quinta.3 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aquéllos deberán aportar una certificación de la respectiva Mutualidad de Previsión Social del Colegio Profesional correspondiente, acreditativa de su pertenencia a la misma de acuerdo con la citada Resolución. La presentación de dicha certificación no exonera al interesado de justificar las restantes obligaciones que se señalan en el presente pliego cuando tenga trabajadores a su cargo, debiendo, en caso contrario, justificar dicha circunstancia mediante declaración responsable.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad adjudicataria de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa o entidad adjudicataria, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos, el órgano de contratación se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

La empresa o entidad adjudicataria enviará a la Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales) relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el servicio, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación suficiente, a dicha Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones.

5.3. MEDIOS MATERIALES

5.3.1 Centro ubicado en el municipio de Madrid

El centro ubicado en el municipio de Madrid a que se refiere el punto 3.3.1.1., deberá disponer como mínimo de 700m², distribuidos de la siguiente manera:

- 20 plazas de alojamiento, de las que al menos, dos habitaciones tienen que ser adaptadas y accesibles o practicables para personas con movilidad reducida, otras dos habitaciones triples para acoger a familias y otras dos plazas que permitan el alojamiento con mascotas.
- 1 cuarto de baño completo (ducha, inodoro y lavabo) por cada cuatro plazas de alojamiento.
- 1 sala que permita su uso como comedor y/o como sala de convivencia.
- 1 sala de estancia para la ola de calor y sala de uso múltiples o polivalente durante el resto del año.
- Zona de trabajo para el personal que preste sus servicios en el centro que deberá contar con dos despachos para realizar entrevistas, una zona de trabajo con capacidad para 4 personas dotadas de mesas, sillas, ordenadores y dos teléfonos fijos, y un baño de uso exclusivo para el personal. Asimismo, deberá disponer de un pequeño office dotado con microondas, nevera y mesas y sillas para 4 personas.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el acceso al personal de la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales al centro.

5.3.2. Plazas en hostales, pensiones y/o albergues.

Los centros y plazas en hostales, pensiones y/o albergues deberán reunir las condiciones establecidas en el punto 3.3.2.1

Como mínimo deberá de disponer de Las plazas en hostales, pensiones y albergues deberán contar como mínimo de agua caliente en las habitaciones y de climatización en todas sus instalaciones. Deberá contar

con recepción. Dispondrán, asimismo, de un salón social con televisión, tiene que ofrecer, servicios de alimentación. Las habitaciones podrán ser individuales, dobles o triples.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el acceso al personal de la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales a las plazas en alojamientos ubicadas en hostales, pensiones y/o albergues.

5.3.3. Sistema informático.

La entidad/empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema informático que recoja información de las personas atendidas y de las actuaciones e intervenciones profesionales que forman parte del servicio y que aparecen descritas en este PPT. Se garantizará el acceso a la persona la de Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales al sistema informático, así como a la información recogida en el.

Toda la información recogida por la entidad/empresa adjudicataria en la prestación del servicio es propiedad de la Comunidad de Madrid, salvo que sea relativa a su gestión interna y la de su personal. Puesto que la Comunidad de Madrid es la responsable del tratamiento desde el punto de vista de la legislación de tratamiento de datos de carácter personal, y es el responsable mediato del servicio y de la información según el Esquema Nacional de Seguridad, la información de la ciudadanía que gestione la entidad/empresa adjudicataria del servicio es responsabilidad última de la Comunidad de Madrid, a través del órgano de contratación de este contrato.

La información relativa al servicio prestado deberá estar permanentemente actualizada y recogerá de manera detallada, entre otros, los datos relativos al perfil sociodemográfico de las personas atendidas en cada uno de los servicios, vías de acceso, motivos de la intervención, intervenciones desarrolladas, frecuencia y duración de las mismas, impacto en las personas usuarias y análisis de la finalización de la actuación profesional; así como los datos identificativos de las personas atendidas.

Los datos referidos a personas atendidas se entregarán con el máximo nivel de desagregación posible y, en cualquier caso, siempre deberán estar desagregados por sexo.

Las variables concretas para recoger se acordarán con el organismo contratante en las dos primeras semanas de ejecución del contrato.

El sistema informático de la adjudicataria deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, a efectos de incorporación y uso en los sistemas de información de la Comunidad de Madrid, con el máximo nivel de desagregación.

La entidad adjudicataria también deberá asegurar que las distintas intervenciones que precisen las personas usuarias mientras estén en el recurso se realicen en los espacios y estancias adecuadas que favorezcan su efectividad.

5.3.4. Medios de oficina.

La entidad adjudicataria deberá aportar la infraestructura operativa necesaria para el correcto desarrollo del servicio.

El coordinador deberá de disponer de teléfono móvil, siendo dotada la zona de trabajo de dos teléfonos fijos.

Todo el personal adscrito al contrato deberá disponer de un equipo informático para desarrollar las funciones descritas en la cláusula 5.2 del presente pliego de prescripciones técnicas, con acceso a internet e instaladas las licencias de Microsoft office y de la aplicación TEAMS.

Asimismo, el personal adscrito al contrato, a excepción del personal administrativo, deberá disponer acceso a portátiles o de cámaras web que permitan realizar videoconferencias con el Servicio de Emergencia Social.

5.3.5. Uniformidad.

La uniformidad de todo el personal de la entidad adjudicataria, deberá responder a las exigencias que en su momento establezca la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid.

Para ello, el adjudicatario elaborará un documento sobre las normas de uniformidad que deberá ser firmado por cada uno de los trabajadores de la entidad.

En todo caso, incluirá prendas distintas para temporada de verano e invierno.

Cada uno de los profesionales del servicio poseerá una tarjeta que indique su vinculación laboral con la entidad adjudicataria.

El adjudicatario será responsable de que todos los trabajadores vayan en todo momento perfectamente uniformados guardando la imagen institucional de un servicio público en óptimas condiciones, por lo que se guardará el máximo decoro en la vestimenta absteniéndose de llevar elementos como, pegatinas, chapas, etc..., así como prendas distintas del propio uniforme.

La entidad adjudicataria proporcionará a los trabajadores equipos de protección individual (EPIS), en particular, en caso de situaciones excepcionales en los que esté indicado su uso de acuerdo con los criterios establecidos por las autoridades competentes.

5.4. Medios organizativos:

La empresa o entidad adjudicataria deberá contar con una organización que permita la dirección y coordinación de los medios de que debe disponer para la prestación del servicio y la toma de decisiones y el apoyo al funcionamiento respecto a la atención telefónica del Servicio de Emergencia Social.

El adjudicatario será el responsable ante la Administración del funcionamiento del servicio.

La empresa o entidad adjudicataria debe tener localizable en todo momento al responsable de la dirección y coordinación de los medios de que debe disponer para la prestación del servicio. Este responsable debe tener la autoridad y capacidad necesarias para tomar decisiones en cada momento y sobre la marcha, sin necesidad de consulta con terceros, a fin de resolver cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio sobre aspectos o cuestiones imputables al adjudicatario.

Cada usuario que sea atendido en el dispositivo, deberá contar con un expediente individual que recoja, organice, registre y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención. El contenido del expediente tendrá carácter confidencial.

La entidad adjudicataria del contrato deberá preparar y organizar adecuadamente estos expedientes individuales que serán archivados en un lugar seguro y siguiendo las directrices establecidas al respecto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los

Derechos Digitales. En la custodia y archivo de los expedientes se respetarán las disposiciones establecidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. La entidad adjudicataria será directamente responsable del cumplimiento de las medidas de Comunidad de Madrid.

Todas las bases de datos y ficheros que consten en los equipos informáticos, expedientes individuales, estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato, serán propiedad de la Comunidad de Madrid, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de los contratos resultante de la adjudicación del presente concurso, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid, así como el resultado de dichas tareas y el soporte en que se incluyan, ya sea informatizado o no informatizado.

5.5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN RELACIÓN CON LOS MEDIOS MATERIALES.

Las empresas o entidades adjudicatarias se obligan a poner a disposición de la Consejería con competencias en Servicios sociales, en las fechas consignadas en la adjudicación, el número de plazas que se les haya adjudicado.

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

Las empresas o entidades adjudicatarias asumirán por su propia cuenta los gastos de compra y reposición de material necesario para la ejecución de las necesidades objeto del contrato. Asimismo, correrán a su cargo la reparación y conservación ordinaria del local, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos. De igual modo, realizarán una desinsectación, desratización y desinfección del local, durante el periodo de ejecución del contrato, remitiendo con anterioridad a la finalización del mismo a la Consejería con competencias en Servicios Sociales los comprobantes correspondientes.

En el supuesto de que, por razones justificadas planteadas por la entidad adjudicataria, no sea posible continuar prestando la atención en el hostel, pensión y/o albergue ofertado, la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales podrá autorizar a lo largo del periodo del contrato la reubicación de la actividad en otros hostales, pensiones y/o albergues dentro de la Comunidad de Madrid.

La nueva plaza de alojamiento deberá tener características equivalentes a la sustituida, 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.

SEXTA. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

En los supuestos de convocatoria de huelga legal, con carácter previo a su celebración, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, que deberá ser aprobado por la Consejería con competencias en Servicios Sociales. En el supuesto de que, por las características

y alcance de la huelga, dichos servicios deban ser establecidos por la Comunidad de Madrid, la empresa adjudicataria deberá acatar los que ésta establezca.

Durante la huelga, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales de la Consejería con competencias en Servicios Sociales, a través del responsable del Servicio de Emergencia Social, sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio, y de los servicios mínimos que establezca para cumplir con dicha prestación. A tal fin, el supervisor de la empresa adjudicataria informará al responsable del Servicio de Emergencia Social al principio y final de cada turno de la incidencia de la huelga. Si durante cualquiera de los turnos se produjese cualquier incidencia, ésta será comunicada de manera inmediata a dicho responsable.

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

SÉPTIMA. SEGUIMIENTO Y COORDINACION DE LAS ACTUACIONES

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

7.1. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a coordinador/a del contrato, perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor/a único/a y director/a con Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales), y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Subdirección designada, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen en y durante la ejecución del contrato y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

Cualquier comunicación que deba mantener el equipo profesional del servicio con la Consejería con competencias en Servicios Sociales, habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al servicio y la Consejería con competencias en Servicios Sociales, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

En esta línea, la entidad adjudicataria habrá de mantener informada a la Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales), de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la Consejería con competencias en Servicios Sociales (Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales), y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.

Se desarrollará semestralmente una reunión de seguimiento y coordinación entre los responsables de la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales y los responsables de la entidad adjudicataria con el fin de realizar un seguimiento y desarrollo del servicio y habrá de sujetarse a las directrices y órdenes que para su optimización se establezcan desde la Consejería.

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

7.2. COORDINACIÓN TÉCNICA.

Se realizará el seguimiento general del contrato para la valoración de las actuaciones realizadas, a través del coordinador del servicio, será el interlocutor con los técnicos adscritos a la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales los cuales supervisarán los siguientes aspectos:

- El adjudicatario viene obligado a informar a la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales, a través del coordinador citado en el punto anterior o del servicio en ese momento, sobre cualquier incidencia significativa, que afecte a la prestación del servicio, en el mismo día y momento en que se produzca, y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
- Se remitirá a la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales un informe con periodicidad mensual, sobre el funcionamiento del servicio y las intervenciones realizadas por su prestación. Dicho informe deberá ser entregado en los quince primeros días del mes siguiente. Además, se celebrarán tantas reuniones (presenciales como por medio telemáticas) sean necesarias.
- A petición de la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales, se realizarán cuantos informes se le requieran con el fin de contar con la información suficiente de carácter cuantitativo y cualitativo.
- El adjudicatario remitirá a la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales, una Memoria Anual en la que se haga una evaluación del funcionamiento del servicio, y que deberá ser entregada antes del 31 de enero de cada año de vigencia del contrato.
- Por parte de la entidad adjudicataria se elaborará una memoria a la finalización de la vigencia del contrato que refleje los datos cuantitativos y cualitativos de la ejecución del contrato. Dicha memoria deberá ser presentada en el plazo de 15 días a partir de la fecha de finalización de la vigencia del contrato.
- Además del referido informe final, la entidad adjudicataria presentará, cuando se le requiera, informes parciales y en momentos concretos de desarrollo del servicio donde se presentarán los datos de atención relativos a su ejecución técnica e institucional en el momento de elaborar el informe parcial solicitado.

OCTAVA. COMPROMISO AMBIENTAL

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación con el servicio prestado. Además, se asegurará que su personal está debidamente formado y es competente en materia de buenas prácticas ambientales. La Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales se reserva el derecho a solicitar al contratista evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal. Debe adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una contaminación del medio ambiente, como puedan ser los vertidos líquidos indeseados, abandono de residuos o su incorrecta gestión, en especial,

de aquellos considerados como peligrosos. La Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales se reserva el derecho de repercutir al contratista el coste de reparación del daño ambiental derivado de un incidente ambiental causado por ellos.

Compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al medio ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo del servicio en las instalaciones del Servicio de Emergencia Social.
- Segregar los residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa en vigor priorizando el reciclado frente a la eliminación.
- Emplear equipos con marcado CE y a realizarles un mantenimiento preventivo con el fin de que las emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites especificados en las características técnicas.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- Consumir agua, energía y demás recursos que necesite para el desarrollo del servicio de una forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.

NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

El adjudicatario, y el personal destinado a la prestación del servicio, se compromete a cumplir las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), así como cualquier normativa posterior que la desarrolle.

Los datos de carácter personal que se recaben u obtengan en el desarrollo de la prestación objeto del contrato, serán tratados y utilizados de conformidad con la normativa vigente, garantizando la confidencialidad de la información en los siguientes términos:

1. A tenor de lo establecido en la legislación vigente se preservará el derecho a la intimidad de los usuarios. Asimismo, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales garantizando la discreción y confidencialidad de los mismos, poniendo especial interés en lo relativo a la cesión de información de datos sanitarios.
2. La utilización de datos tanto cuantitativos como cualitativos para la realización de estudios, estadísticas, etc., así como la de su exposición en Jornadas, Congresos y demás eventos, queda supeditada a la autorización previa y expresa de la D. G competente de Emergencia Social debiendo figurar en todo caso la procedencia de dichos datos.
3. Quedan expresamente prohibidas las intervenciones del adjudicatario en medios de comunicación, visuales, hablados o escritos, exponiendo o comentando cualquier tipo de información obtenida o relacionada con el ámbito sanitario, sin la previa autorización de la D. G competente de Emergencia Social.

DÉCIMA. IDENTIFICACIÓN Y PUBLICACIONES

La empresa o entidad adjudicataria 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 el patrocinio de la Comunidad de Madrid.

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

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

Las empresas o entidades adjudicatarias deberán indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería con competencias en Servicios Sociales, que se trata de un Servicio de la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales de la citada Consejería.

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

Cualquier acto o medida de divulgación y comunicación deberá contar con la autorización previa de la Consejería con competencias en Servicios Sociales.

La autorización deberá ser solicitada por escrito o por medios telemáticos que dejen constancia de la misma, por el representante legal de la empresa adjudicataria o por el Coordinador del Servicio, con una antelación mínima de quince días hábiles a la fecha de celebración del acto o de la publicación del artículo.

A la solicitud de autorización deberá acompañar, en su caso, copia del programa previsto para el acto, y en todo caso, informe justificativo de la idoneidad o conveniencia de asistir al acto en representación del Servicio. La falta de contestación expresa en un plazo de siete días por parte de la Dirección General competente en Urgencias y/o Emergencias Sociales supondrá la denegación de la autorización.

Madrid, a fecha de la firma

DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN

Firmado digitalmente por: FERNANDO IGNACIO AYRES JANEIRO - ***4689**
Fecha: 2023.08.09 14:06

Fdo.: Ignacio Ayres Janeiro



ANEXO I

1. ZONA NORTE

- Mancomunidad de Sierra Norte
- Mancomunidad 2016
- Mancomunidad La Encina
- Mancomunidad Vega del Guadalix
- Alcobendas
- Algete
- Colmenar Viejo
- Paracuellos del Jarama
- San Sebastián de los Reyes
- Tres Cantos

2. ZONA SURESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Mancomunidad Misecam
- Mancomunidad Mejorada-Velilla
- Mancomunidad Este de Madrid
- Mancomunidad Pantueña
- Mancomunidad Las Vegas
- Alcalá de Henares
- Aranjuez
- Arganda del Rey
- Colmenar de Oreja
- Coslada
- Getafe
- Meco
- Pinto
- Rivas Vaciamadrid
- Torrejón de Ardoz
- San Fernando
- Valdemoro
- Villalbilla

3. ZONA SUROESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Mancomunidad La THAM
- Mancomunidad El Alberche
- Mancomunidad La Maliciosa
- Mancomunidad Los Pinares
- Mancomunidad Las Cañadas
- Mancomunidad Sierra Oeste
- Mancomunidad Suroeste
- Alcorcón
- Arroyomolinos



**Comunidad
de Madrid**

- Boadilla del Monte
- Casarrubuelos
- Collado Villalba
- Cubas de la Sagra
- El Álamo
- Fuenlabrada
- Galapagar
- Las Rozas
- Leganés
- Majadahonda
- Móstoles
- Navalcarnero
- Navas del Rey
- Parla
- Pozuelo de Alarcón
- Villaviciosa de Odón