



CONVENIO DE SUBVENCIÓN NOMINATIVA ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y ACCEM PARA EL DESARROLLO DEL "PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES" AÑO 2018.

En Madrid, a 19 de septiembre de 2018

SE REÚNEN

De una parte, D^a Marta María Higuera Garrobo, Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, del Ayuntamiento de Madrid, que interviene en representación de dicha Corporación, ejerciendo su competencia en virtud del Acuerdo de 29 de Octubre de 2015, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, Apartado 3º.1.8, y

De otra, D^a Julia Fernández Quintanilla, con DNI 51.860.108-F, en representación de la ACCEM, con NIF: G-79963237, en calidad de apoderada, en virtud de poder especial otorgado ante el Notario de Valladolid, D. Santiago-Alfonso González López, el 28 de mayo de 2008, n.º 663 de su protocolo.

Intervienen en el ejercicio de sus respectivos cargos, y, a tal efecto, en la representación que ostentan, se reconocen entre sí la capacidad legal necesaria para suscribir el presente convenio y

MANIFIESTAN

1. Que la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local, modificada parcialmente por la Ley 27/2013 de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, de 27 de diciembre, atribuye al municipio competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en materia de la "Evaluación e información de situaciones de necesidad social y atención inmediata a las personas en situación o riesgo de exclusión social".
2. Que la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid dispone que los servicios sociales tienen por finalidad "la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficit de apoyo social, centrando su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o



sobrevenidas, se puedan producirse en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales" (art. 2), título preliminar. En el título I "Del Sistema público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid", artículo 9 "Funciones" apartado j) se establece la "Protección de los derechos de las minorías, implantando las medidas de refuerzo necesarias para facilitar su acceso normal a los recursos ordinarios"; y en su artículo 10 "Ámbito subjetivo de aplicación del sistema público de servicios sociales", apartado 2, señala que: "Los extranjeros, exiliados, refugiados y apátridas que se encuentren en el territorio de la Comunidad de Madrid, podrán ser igualmente beneficiarios de tales servicios conforme a lo dispuesto en la normativa estatal y en las normas, tratados y convenios internacionales vigentes y, en su defecto, conforme al principio de reciprocidad".

3. Que la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, conforme le atribuye el apartado 8º. Bis 1.2 del Acuerdo de 29 de octubre de 2015, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, tiene entre sus competencias específicas en materia de Inmigración y refugio las de Dirigir y coordinar las actuaciones del Área de Gobierno en materia de inmigración; elaborar el Plan Local de convivencia social, realizar su puesta en marcha y evaluación continua; y concretamente, poner en marcha proyectos dirigidos a la integración de los inmigrantes en el Municipio de Madrid.
4. Que el Plan Estratégico de Subvenciones (PES) del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo 2016-2018 aprobado por Decreto de 21 de julio de 2016 de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, propone como objetivo estratégico 4.5 "Promover y apoyar a las entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el sector de atención a personas y familias inmigrantes colaborando con los proyectos que consistan en actuaciones de acogida y aquellas dirigidas a promover la convivencia social intercultural y apoyar a las personas inmigrantes individuales o unidades familiares con escasos recursos y en situación de vulnerabilidad". El programa se enmarca en la línea de subvención 5.1, de inmigración.
5. Que la finalidad de esta subvención es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las actividades y competencias municipales, según las prioridades incluidas en el PES 2016- 2018.
6. Que la entidad ACCEM, institución social con una larga trayectoria de 19 años y experiencia en programas sociales, viene desarrollando desde hace tiempo acciones específicas dirigidas a los inmigrantes extranjeros, colectivo social que debido a sus características personales y sociales ha buscado frecuentemente como primera ayuda la proporcionada desde las instituciones no gubernamentales, debido a la capacidad de éstas para responder de forma flexible y cercana a sus necesidades.



7 Que ambas partes coinciden en la necesidad de dar una respuesta coordinada al complejo problema de la inmigración, articulando para ello la puesta en marcha de aquellos programas y recursos necesarios, que respondan a las distintas necesidades que plantea el referido colectivo social.

8 Que en la actualidad existen múltiples demandas de los inmigrantes que requieren de la intervención de las instituciones públicas y de las diversas entidades sociales no gubernamentales. De entre las necesidades a las que se ha de responder, nos encontramos con las denominadas básicas, es decir, aquellas que el sujeto necesita cubrir para posibilitar el desarrollo de una vida digna y del mismo modo, favorecer su acceso a los derechos sociales como ciudadano.

A tales fines, suscriben el presente CONVENIO que se articula en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.

El presente convenio tiene por objeto establecer las condiciones y compromisos aplicables a la concesión directa por razones humanitarias e interés social de una subvención por el Ayuntamiento de Madrid a la entidad beneficiaria ACCEM, para la realización del *"Programa de Intervención Sociocomunitaria con Familias Inmigrantes"*, dirigido a Familias Inmigrantes extranjeras del municipio de Madrid.

La finalidad de este recurso será la de proporcionar las prestaciones básicas que suponen el proceso de acogida al colectivo de familias extranjeras en situación de grave vulnerabilidad social. Dichas prestaciones se complementarán, en todo caso, con el correspondiente proceso de intervención y acompañamiento social, que favorezca el proceso de integración social, laboral, normalización y autonomía de las familias que acceden a este programa.

SEGUNDA.-OBJETIVO ESPECÍFICO.

El proyecto tiene por objeto atender, prioritariamente, a familias pertenecientes a minorías étnicas del este de Europa, si bien, se acogerá también a familias inmigrantes de cualquier nacionalidad que se encuentren en situación de vulnerabilidad. Se proporcionará a las familias acogidas una atención integral y se favorecerá su no discriminación en el acceso a las prestaciones generales, con el fin de favorecer la plena integración de estas familias en la sociedad de acogida.

Se pretende desarrollar un proceso de intervención y acompañamiento social que favorezca el proceso de integración social, laboral, normalización y autonomía de las familias que acceden a este programa. Para llevar a cabo el desarrollo de este proyecto, y tal y como se desarrolla en el Anexo al convenio, se ponen a disposición



dos centros abiertos de acogida o simplemente centros y pisos de acogida. Los centros se limitan a estar sobre suelo municipal según figura en el convenio, que especifica que se pone a disposición el terreno, con los requisitos exigidos en la legislación patrimonial.

Las ubicaciones son las siguientes: Camino de San Roque s/n (Distrito de Fuencarral-El Pardo), donde se sitúa el centro de acogida San Roque, y Carretera de Colmenar Viejo, Km. 12,700 (Distrito de Fuencarral-El Pardo), donde se sitúa el Centro de Acogida de Valdelatas.

TERCERA.- VIGENCIA Y EXTINCIÓN DEL CONVENIO.

El convenio estará vigente desde la fecha de su firma hasta el 31 de diciembre de 2018. No obstante, serán imputables al presente convenio los gastos que respondan de manera indubitada a la naturaleza de la subvención realizados con anterioridad a la formalización del mismo, siempre que estén debidamente justificados y se hayan realizado a partir del 1 de enero de 2018 y dentro de este ejercicio.

El convenio concluirá a la finalización del periodo de su vigencia o se extinguirá anticipadamente por alguna de las siguientes causas: acuerdo entre las partes o denuncia de cualquiera de las mismas cuando sobreviniesen causas que impidiesen o dificultasen en gran manera el cumplimiento del convenio. En este caso, la parte afectada lo comunicará a la otra parte con un mes de anticipación como mínimo.

En caso de resolución del convenio, las partes establecerán los mecanismos que permitan el seguimiento de las actividades iniciadas, o su finalización ordenada y adecuada, preservando los derechos de las personas que puedan resultar afectadas.

CUARTA.- NATURALEZA DE LA SUBVENCIÓN IMPORTE DEL CONVENIO Y PAGO.

La aportación económica corresponde a una subvención de concesión directa nominativa incluida en el Anexo I de las Bases de Ejecución del Presupuesto municipal para 2018, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 23.2.a) de la Ordenanza de Bases Reguladoras Generales para la concesión de Subvenciones por el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos (en adelante OBRs), aprobada por Acuerdo de 30 de octubre de 2013 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, y el artículo 22.2.a) de la ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (en adelante, LGS)

El Ayuntamiento de Madrid aportará a ACCEM para el desarrollo de este convenio, la cantidad de 1.932.674 euros, que se imputa a la aplicación presupuestaria 001/027/231.07/489.01, "Otras transferencias a instituciones sin fines de lucro", del Programa de Atención a la Inmigración del presupuesto municipal para 2018



La aportación económica es compatible con otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos para la misma finalidad, procedentes de cualesquiera Administraciones o entes públicos o privados, nacionales, de la Unión Europea o de organismos internacionales.

Esta cantidad cubrirá los gastos de personal, alquiler de pisos, suministros, equipamiento, manutención, ayudas a los usuarios, reparaciones, desplazamientos, material de higiene personal, vestuario, etc., conforme al presupuesto que se adjunta en el Anexo al convenio.

La aportación económica municipal para el desarrollo del convenio se abonará tras su firma mediante un pago único por importe de 1.932.674 euros.

QUINTA.- SUBCONTRATACIÓN.

La entidad beneficiaria de la subvención podrá subcontratar hasta un porcentaje del 50 por 100 del importe de la actividad subvencionada con los límites y obligaciones establecidos en el artículo 31 de la OBRS.

3

SEXTA.- MODIFICACIÓN DEL CONVENIO.

Conforme al art. 20 OBRS, podrá modificarse la subvención concedida, a solicitud de la entidad beneficiaria, cuando se produzcan circunstancias sobrevenidas e imprevisibles que supongan una alteración de las condiciones tenidas en cuenta para la concesión de la subvención, siempre que las mismas no desvirtúen la naturaleza u objetivos de la subvención concedida, que la modificación no dañe derechos de terceros y que la solicitud se presente antes de que concluya el plazo para la realización de la actividad. En tal caso, la propuesta de modificación habrá de comunicarse con carácter inmediato a la aparición de las circunstancias que la justifiquen, al órgano gestor, estando sujeta a aprobación del órgano concedente de la subvención.

Asimismo, podrá realizarse un reajuste en la distribución de los gastos presupuestados en el convenio, previa autorización del órgano concedente y siempre que no se dañe derechos de terceros.

SÉPTIMA.- COMPROMISO DE LAS PARTES.

ACCEM se compromete a desarrollar las acciones previstas en este convenio y poner a disposición del convenio el personal necesario para el desarrollo del mismo así como, los medios personales y materiales para la realización de las actividades, entre los que se mencionan los 12 pisos en régimen de alquiler a particulares, tal y como se menciona en la cláusula segunda del Convenio así como en el punto 9.1 del Anexo del mismo.



Asimismo, deberá encontrarse al corriente del pago de las obligaciones tributarias incluidas las municipales, así como las de la Seguridad Social.

Por su parte, el Ayuntamiento de Madrid, a través del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, aportará un total de 1.932.674 euros y pone a disposición del proyecto los terrenos relacionados en el anexo, necesarios para los dos centros de acogida, con los requisitos exigidos en la legislación patrimonial, y que cuentan con la garantía de conexión a los servicios mínimos (agua, electricidad, etc.).

Con objeto de favorecer el desarrollo de este recurso social, ambas partes intercambiarán información y documentación sobre el campo específico de intervención con familias inmigrantes extranjeras en la ciudad de Madrid.

De conformidad con lo exigido en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, modificado por la ley 26/2015, de 28 de Julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, no podrán adscribirse a la ejecución del proyecto profesionales que hayan sido condenados por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual. Para acreditar esta circunstancia, la entidad beneficiaria aporta al Ayuntamiento de Madrid una declaración responsable de encontrarse en posesión de todos los antecedentes penales del Registro Central de delincuentes sexuales respecto a que no han sido condenados por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, del personal que vaya a destinar a la ejecución del programa.

A tales efectos, se estará a lo dispuesto en artículo 9 del Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre (BOE no 312 de 30 de diciembre), por el que se regula el Registro Central de Delincuentes Sexuales.

La entidad beneficiaria deberá también exigir el cumplimiento de esta obligación a las empresas con las que, en su caso, subcontrate la prestación de servicios, respecto del personal de servicios de la misma.

OCTAVA.- PERSONAL.

ACCEM contará con el personal necesario y cualificado para atender las obligaciones derivadas del presente convenio conforme a lo dispuesto en el anexo. Dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral ni de ningún otro tipo con el Ayuntamiento de Madrid.

ACCEM velará por el mantenimiento del personal a cargo durante la vigencia del convenio, comunicando a la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, cualquier variación del mismo. En caso de ausencia o enfermedad, deberá proveer su sustitución.



Se prevé la posibilidad de contratar con carga al presente convenio, al personal necesario para cubrir las ausencias por periodos vacacionales bajas de incapacidad temporal, los gastos que originen las mencionadas ausencias y todas aquellas derivadas de la legislación laboral vigente, cuándo la duración de las mismas, afectan a la buena organización del centro y a la cobertura de las necesidades del mismo

NOVENA.- SEGUIMIENTO, INFORMES Y MEMORIAS.

El Ayuntamiento de Madrid realizará el seguimiento del proyecto y comprobará su adecuación a la normativa vigente, por lo que la entidad beneficiaria facilitará la verificación de la realización y gestión del mismo a cualquier responsable del Ayuntamiento de Madrid o a las personas designadas por la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social; ACCEM deberá atenerse a cuantas reuniones, visitas o comprobaciones le sean requeridas dicha dirección general, proporcionando en todo momento la información que le sea solicitada.

Los técnicos del Ayuntamiento de Madrid podrán también contactar con ACCEM siempre que lo consideren necesario, con los medios y de la forma que se estimen adecuados (llamadas telefónicas, correo electrónico,...).

Los representantes de ACCEM y del Departamento de Inmigración y Refugio se reunirán al menos dos veces al año, previa convocatoria de este Departamento. Asimismo, se reunirán con carácter extraordinario, ya sea a propuesta del presidente de la ACCEM o del Departamento de Inmigración.

ACCEM estará obligada a:

- A) Enviar al Ayuntamiento de Madrid todos los datos de desarrollo del programa, bien a través de servicios web, bien mediante envío de ficheros electrónicos (con las características, formato y periodicidad que se especifiquen desde la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social tras la firma de presente convenio) de forma que el Ayuntamiento pueda realizar las explotaciones que se consideren necesarias para el control y seguimiento.
- B) Elaborar una memoria semestral y otra anual de las actividades objeto del presente Convenio, que pondrá a disposición del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo. Igualmente, con periodicidad mínima mensual, facilitará a la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social un informe sobre datos de atención de los colectivos objetos de atención y sobre las actuaciones realizadas por la entidad en relación al proyecto, conforme al modelo facilitado por los técnicos del Departamento de Inmigración.

Estas memorias e informes contendrán como mínimo los siguientes datos: entidades que derivan los casos, número de personas atendidas y perfil (nacionalidad, edad y sexo); relación de las principales intervenciones y trámites realizados, reuniones y actividades de coordinación con entidades públicas y privadas y resultados obtenidos.



El Departamento de Inmigración y Refugio podrá solicitar la información que considere necesaria para medir el grado de cumplimiento de los objetivos previstos.

Del envío de datos e informes por la entidad beneficiaria a través de medios electrónicos y/o telemáticos se dejará constancia de su presentación y contenido.

DÉCIMA.-JUSTIFICACIÓN.

La entidad beneficiaria estará obligada a justificar ante la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social , en el plazo máximo de tres meses desde la finalización del plazo para la realización de la actividad, el cumplimiento de los requisitos y condiciones, la realización de la actividad, el cumplimiento de la finalidad que determinaron la concesión de la subvención y el grado de consecución de los objetivos fijados, mediante el sistema de evaluación de resultados establecido en el Anexo al presente convenio.

a) Contenido de la cuenta justificativa:

La acreditación de la realización de la actividad subvencionada, así como la justificación de que los fondos recibidos han sido aplicados a la finalidad para la cual fueron concedidos, se efectuará mediante la entrega de la siguiente documentación:

1. Una memoria de actuación justificativa del cumplimiento de las condiciones impuestas en la concesión de la subvención, firmada por el representante legal de la entidad beneficiaria, con indicación de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos tras la aplicación de los indicadores establecidos en el anexo al presente Convenio.

En la memoria deberá constar expresamente que ha sido cumplida la finalidad para la cual se otorgó la subvención conforme al presupuesto y el proyecto descrito en el Anexo y una evaluación de los resultados obtenidos respecto a los previstos.

2. Una memoria económica justificativa del coste de las actividades realizadas, firmada por el representante legal de la entidad beneficiaria, que contendrá:

- a) Una relación clasificada de gastos e inversiones, con identificación del acreedor y del documento, su importe, fecha de emisión y en su caso, fecha de pago. Además la relación de gastos se clasificará adicionalmente por las partidas del presupuesto del proyecto subvencionado y se indicarán las desviaciones acaecidas.

Dicha relación deberá totalizarse al objeto de poder determinar cuál ha sido el porcentaje del coste final del proyecto o actividad efectivamente ejecutada que ha financiado el Ayuntamiento de Madrid con la subvención concedida.



- b) La totalidad de las facturas, nóminas, tributos y cuotas a la Seguridad Social y demás documentos de valor probatorio equivalente con validez en el tráfico jurídico mercantil con eficacia administrativa, incorporados en la relación a la que se hace referencia en el apartado a) anterior y la documentación acreditativa del pago, que se realizará por transferencia bancaria, cheque u efectivo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35.2.b) de la OBRS.

Dichos documentos originales deberán estampillarse por la entidad beneficiaria, debiendo reunir la estampilla, como mínimo, los siguientes datos:

- El número de expediente administrativo.
- La denominación del proyecto subvencionado.
- Ejercicio económico de la concesión de la subvención.
- Órgano concedente de la subvención.
- Porcentaje de financiación imputable a la subvención o cuantía exacta afectada por la subvención.

Quando los beneficiarios no puedan dejar los originales en poder del Ayuntamiento de Madrid, se podrán presentar copias de dichos documentos que serán compulsadas por el órgano gestor. Los originales de dichos documentos deberán permanecer depositados en la entidad beneficiaria durante un periodo de al menos cuatro años.

Las facturas habrán de reunir los requisitos que exige el Reglamento que regula las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre.

- c) el beneficiario deberá presentar la documentación acreditativa de los rendimientos financieros que se generen por los fondos librados. En el supuesto de que no se hubieran generado rendimientos financieros se aportará declaración responsable al respecto.
- d) Cuando se imputen a la subvención impuestos indirectos, se presentará una declaración responsable del beneficiario que permita determinar qué tributos de los que aparecen en los justificantes pueden considerarse subvencionables y cuales no, por ser recuperables o susceptibles de compensación.
- e) En su caso, los tres presupuestos que, en aplicación del artículo 31.3 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, deba de haber solicitado el beneficiario.
- f) La carta de pago de reintegro en el supuesto de remanentes no aplicados así como de los intereses derivados de los mismos.

Las cantidades no justificadas, y aquellas que se determinen por incumplimiento de los resultados medibles descritos en el Anexo deberán ser reintegradas, con



sujeción a lo dispuesto en los artículos 41 y siguientes de la OBRS y los artículos 37 y siguientes de la LGS.

b) Gastos subvencionables:

Se consideran gastos subvencionables aquellos que resulten estrictamente necesarios, respondan de manera indubitada a la naturaleza de la actividad y se realicen con anterioridad a la finalización del plazo previsto en el presente Convenio para la ejecución del proyecto. También se considerarán gastos subvencionables aquellos que, cumpliendo la condición anterior, se acrediten con justificantes emitidos en los dos meses siguientes a la finalización de dicho plazo.

Asimismo, se considerará gasto subvencionable el que, cumpliendo las condiciones anteriores, ha sido efectivamente pagado con anterioridad a la finalización del plazo de justificación

Cuando el importe del gasto subvencionable, supere las cuantías establecidas en la legislación de contratos del Sector Público para el contrato menor el beneficiario deberá solicitar como mínimo, tres ofertas de diferentes proveedores, con carácter previo a la contratación del compromiso para la obra, la prestación del servicio o la entrega del bien, salvo que, por sus especiales características, no exista en el mercado suficiente número de entidades que los realicen, presten o suministren, o salvo que el gasto se hubiere realizado con anterioridad a la subvención. La elección entre las ofertas presentadas, que deberán aportarse en la justificación, o, en su caso, en la solicitud de subvención, se realizará conforme a criterios de eficiencia y economía, debiendo justificarse expresamente en una memoria, la elección, cuando no recaiga en la propuesta económicamente más ventajosa.-Cuando con cargo a la subvención concedida se realicen contratos que cumplan los requisitos establecidos en el art. 23 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, del Contratos del Sector Público, a dichos contratos se les aplicarán las normas previstas en la citada Ley respecto de los contratos subvencionados.

c) Costes indirectos:

Los gastos presentados en concepto de costes indirectos no podrán exceder del 8 por ciento del importe total de la subvención. Se entenderá por costes indirectos aquellos generados por la entidad a la que se concede la subvención que indirectamente son necesarios para la realización del proyecto. De conformidad con lo previsto en los artículos 32.7 de la OBRS y 83.3 del RLGS, estos gastos indirectos no requerirán una justificación adicional.

d) Gastos financieros, de asesoría y otros:

Los gastos financieros, los gastos de asesoría jurídica o financiera, los gastos notariales, registrales y los gastos periciales para la realización del proyecto subvencionado y los de administración específicos serán subvencionables si están directamente relacionados con la actividad subvencionada y son indispensables para la adecuada preparación o ejecución de la misma.

Tales gastos, en caso de producirse, serán por tanto independientes a los señalados como costes indirectos en el apartado c) anterior y consecuentemente sí requerirán de su correspondiente justificación.

En ningún caso serán gastos subvencionables:

- a) Los intereses deudores de las cuentas bancarias.
- b) Intereses, recargos y sanciones administrativas y penales.
- c) Los gastos de procedimientos judiciales.

e) Gastos realizados con anterioridad a la firma del Convenio:

Los gastos realizados con anterioridad a la firma del Convenio, que respondan de manera indubitada a la naturaleza de la subvención, serán imputables a la cuantía prevista en el mismo, siempre que estén debidamente justificados y se hayan realizado a partir del 1 de enero de 2018, y dentro de este ejercicio.

f) Gastos cuyo pago se realiza finalizado el plazo de vigencia del Convenio:

Serán imputables al Convenio aquellos gastos realizados en el plazo de su vigencia que de manera indubitada respondan a la naturaleza de la actividad subvencionada, y cuyo pago se realice en el año 2019 con anterioridad a la presentación de la cuenta justificativa.

UNDÉCIMA: REINTEGRO.

a) Procedimiento de reintegro

Deberán ser reintegradas las cantidades no justificadas debidamente y aquellas que procedan por incumplimiento de los resultados previstos y medibles descritos en el Anexo del Convenio.

Las causas y el procedimiento de reintegro se rigen por lo dispuesto en los artículos 41 y siguientes de la OBRS, y concordantes de la LGS y su Reglamento de desarrollo, siendo el órgano competente para exigir el reintegro el concedente de la subvención, mediante la resolución del procedimiento establecido.

El órgano competente para iniciar y resolver el procedimiento de reintegro deberá dar traslado a la Intervención General de las resoluciones que adopte respecto a la incoación, medidas cautelares y finalización del procedimiento.

b) Devolución voluntaria

De conformidad con lo establecido en el artículo 43 de la OBRS, la entidad beneficiaria de la subvención, podrá realizar voluntariamente la devolución de la



totalidad de la cuantía o de parte de ella mediante su ingreso, en concepto de "devolución voluntaria de subvención", en la siguiente cuenta de titularidad del Ayuntamiento de Madrid:

Banco Santander S.A. ES36 0049 1892 6729 1326 3285

En el ingreso se deberá identificar el proyecto concreto subvencionado.

DUODÉCIMA: PUBLICIDAD.

La entidad beneficiaria deberá dar la adecuada publicidad del carácter público de la financiación del proyecto objeto de subvención.

En los centros y dependencias destinados a la realización de este convenio, se colocará en lugar visible un panel o placa de acuerdo con los modelos aprobados de la imagen corporativa del Ayuntamiento de Madrid, que se diseñará y realizará por cuenta de la entidad y bajo la supervisión y autorización de la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, siendo el gasto imputable al presente convenio.

En la difusión y publicidad que se haga en cualquiera de las actividades llevadas a cabo en el marco de este Convenio, aparecerán las dos partes suscriptoras del mismo.

DECIMOTERCERA.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

En orden a la protección de datos es de aplicación al presente convenio el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2017, en adelante RGPD, 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. La entidad beneficiaria de la subvención estará obligada a realizar el tratamiento de datos personales de acuerdo con sus prescripciones.

Se adjunta como Anexo I al Convenio el acuerdo de Tratamiento en lo relativo a la parte del Programa que implica ampliación en los pisos de autonomía (apartado 5.1.4.1) y que están destinados a la prestación de alojamiento alternativo prevista en el Convenio entre la Agencia de la Vivienda Social de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid para el realojamiento de las familias del núcleo chabolista denominado "El Gallinero" en el distrito de Villa de Vallecas de Madrid (aprobado por la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid el 6 de septiembre de 2018).

DECIMOCUARTA.- SEGURO.

ACCEM deberá suscribir un seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de 750.000,00 € que cubra cualquier eventualidad que pueda producirse contra las



personas y bienes, como consecuencia del funcionamiento del programa objeto del presente convenio, debiendo presentar, previamente a la formalización del convenio, original o copia compulsada de la póliza de responsabilidad civil, así como justificante de hallarse al corriente de pago de la misma.

En el supuesto de indemnizaciones que se deriven de los daños que se ocasionen como consecuencia de la ejecución del convenio, ACCEM deberá responder directamente del abono de las cantidades no cubiertas por el seguro en concepto de franquicia.

DECIMOQUINTA.- RÉGIMEN JURÍDICO.

El presente Convenio está sujeto a la OBRS; a la LGS; al Reglamento que la desarrolla, al Acuerdo de 17 de enero de 2013, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueban directrices para la tramitación de la concesión de subvenciones en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos autónomos, a la Instrucción 2/2015 que desarrolla el citado Acuerdo, aprobada por Decreto de 12 de marzo de 2015, de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, y al Acuerdo de 11 de mayo de 2017 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueban las directrices sobre la actividad convencional del Ayuntamiento de Madrid, así como a las restantes normas de derecho administrativo, y en su defecto, normas de derecho privado que resulten de aplicación.

DECIMOSEXTA.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos que pudieran derivarse de la aplicación de este convenio, deberán solventarse de mutuo acuerdo entre las partes y, en defecto de acuerdo, el conocimiento de estas cuestiones corresponderá a la jurisdicción contencioso-administrativa.

DECIMOSÉPTIMA.- ANEXO.

El Anexo del presente convenio forma parte integrante del mismo.

Y para que así conste, en prueba de conformidad, ambas partes firman el presente documento y anexo, en duplicado ejemplar, en el lugar y fecha arriba indicados.

Por el Ayuntamiento de Madrid

MARTA Mª HIGUERAS GARROBO

Por la entidad ACCEM

JULIA FERNÁNDEZ QUINTANILLA



ANEXO: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

1 DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA.

Programa de Intervención Sociocomunitaria con Familias Inmigrantes.

2 FUNDAMENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Con el objeto de identificar y fundamentar adecuadamente la necesidad de dar continuidad al Programa de "Intervención Sociocomunitaria con familias inmigrantes", se hace necesario efectuar una contextualización del mismo, de su evolución histórica, así como, una aproximación a los colectivos prioritarios de atención y a las situaciones de vulnerabilidad social a las que se enfrentan

2.1 Contextualización

Teniendo en cuenta que el Programa se enmarca dentro de las actuaciones que, el **Ayuntamiento de Madrid**, desarrolla con población inmigrante en situación de vulnerabilidad social, así como, de la importante **trayectoria histórica del mismo**, cuyos antecedentes se remontan a la implementación del **Proyecto ACUMA**, en el año 1999; se evidencia la necesidad de identificar, con carácter introductorio y a modo de resumen, una serie de **factores que confieren a la entidad colaboradora en su ejecución**, ACCEM, un profundo **conocimiento, capacidad técnica y de gestión del mismo**.

En este sentido, alguno de estos elementos, que se desarrollarán más exhaustivamente a lo largo del presente documento y que justifican, per sé, la **necesidad de continuar implementando el servicio**, son:

- El hecho de que la gestión del Proyecto, **a través de ACCEM** cuente, desde sus actuaciones precursoras, con **cerca de dos décadas de historia y actividad**, lo que indice directamente, entre otros, en los siguientes aspectos:
 - La **especialización y el conocimiento en relación a los colectivos y perfiles de atención prioritaria del Proyecto**, poniéndolos en relación con la evolución del contexto socioeconómico de la ciudad de Madrid, así como, del fenómeno de la inmigración. Desde este enfoque y sin perder la seña de identidad inicial del Proyecto, como es la atención prioritaria a familias pertenecientes a minorías étnicas del Este de Europa, se ha ido produciendo una apertura de los diferentes dispositivos del Servicio a:
 - **Familias inmigrantes no pertenecientes a este colectivo** (desde el año 2009)



- **Otras composiciones familiares, tales como familias de origen extranjero en las que alguno de sus miembros es español de origen o nacionalizado** (desde el año 2016).
- **Personas solas**, en este caso que acceden específicamente a los pisos de autonomía del segundo nivel intervención del Proyecto, que se detallará más adelante (también desde el año 2016).
- **La adecuación, por parte de los profesionales de la entidad, de la metodología de intervención a la realidad de las personas atendidas en el marco del servicio**, realizando, todas aquellas adaptaciones e innovaciones metodológicas que se han evidenciado como necesarias, encaminadas a superar modelos tradicionales de carácter lineal, por fases y “en escalera”. Desde este prisma, en el proyecto se interviene en **dos niveles** (Centro Abierto de acogida familiar o Integración en la comunidad), de carácter circular y adaptados al proceso de cambio y autonomía de la persona o familia. Dichos niveles que se describen más adelante.
- **La capacidad de adaptación del equipamiento y de los profesionales de ACCEM a diferentes escenarios surgidos en la ciudad de Madrid en los últimos años**, especialmente en aquellas situaciones de emergencia social, familiar o colectiva que se han ido produciendo (incendios u otros desastres naturales que han supuesto pérdida de vivienda o infravivienda de las familias atendidas, desalojos de asentamientos chabolistas o de infraviviendas, incremento súbito de la demanda de alojamiento para familias inmigrantes en la ciudad de Madrid,...). Así pues, en el marco del Proyecto se ha dado respuesta a múltiples situaciones de este tipo, lo que confiere un valor añadido en relación a la atención proporcionada a las personas con las que interviene, dando cobertura tanto a procesos estables de intervención, como a situaciones sobrevenidas que requieren de una actuación flexible, adecuada y encaminada al restablecimiento de la situación de crisis.
- **Las relaciones asertivas, colaborativas y sinérgicas desarrolladas, con otros agentes**, en estos años de implementación de la actuación. En este sentido, la participación en diferentes Foros, espacios de relación y coordinación, ha incidido, de manera sustancial, en el desarrollo un trabajo en Red con las personas atendidas, dotando de integralidad a los procesos de intervención y permitiendo acciones de transferencia del conocimiento e intercambio de buenas prácticas.
- **El catálogo de servicios complementarios** que ACCEM pone a disposición del Proyecto, a través de las derivaciones que se consideren oportunas: Información y orientación (vivienda, salud,



educación, trámites administrativos...); Orientación laboral y formación para el empleo; Acogida (Personas sin Hogar, mujeres, Refugiados/as, inmigrantes); Atención y asistencia jurídica (todas las áreas de Extranjería y Asilo); Atención psicológica y; Mediación.

- o **La experiencia de la entidad** en el desarrollo de Programas/Proyectos y Servicios de acogida e intervención con el colectivo de personas inmigrantes, así como, específicamente con Minorías Étnicas procedentes del Este de Europa.
- o **Un conjunto de Procesos de selección y formación adecuados**, así como, **la estabilidad en los equipos de intervención**. Actualmente el proyecto cuenta con un equipo interdisciplinar y plurilingüe estable, con una formación continua y experiencia en trabajo con minorías étnicas, inmigrantes, personas refugiadas y colectivos en situación de vulnerabilidad social. Estos factores tienen una incidencia directa en la calidad de la atención proporcionada a las personas acogidas en el marco del Proyecto.

2.2 Reseña histórica

Desde 1999, ACCEM, interviene en la ciudad de Madrid atendiendo a minorías étnicas procedentes de Europa del este.

Periodos de ejecución de los distintos proyectos desarrollados:

Proyecto ACUMA	Agosto de 1999 hasta diciembre de 1999.
Proyecto APOI Continuidad de ACUMA. Intervención en 4 fases.	Enero de 2000 hasta diciembre de 2000
Proyecto APOI Ampliación a otros colectivos de inmigrantes en situación de urgente necesidad.	Enero de 2001 hasta diciembre de 2001
Proyecto APOI • Itinerario de intervención para minorías étnicas del este en 3 fases. • Se continúa la acogida a familias inmigrantes en situación de urgente necesidad.	Desde el año 2002 hasta el año 2005.
Proyecto APOI Año de transito entre el modelo de trabajo por 3 fases diferenciadas al modelo actual propuesto para el 2007 de procesos lineales sin fases de acogida.	Año 2006 y primer trimestre del 2007
Proyecto APOI intervención sociocomunitaria con minorías étnicas del este de Europa:	Año 2007 y 2008



• Itinerarios de inserción lineales, evaluables según grado de inserción (no existen fases de intervención). • En el primer semestre de 2007 la ubicación de los Centros de Acogida fue en Cañada de los Canteros por obras de reformas en los Centros de San Roque y Valdelatas. Desde el 11 de julio de 2007 el Centro de Cañada de los Canteros desaparece quedando 2 Centros Abiertos de Acogida con 52 plazas familiares en total, Valdelatas y San Roque. • Seguimiento en Comunidad según proceso de inserción.	
Proyecto de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes. • Aunque se mantiene como prioridad la atención a familias pertenecientes a minorías étnicas del Este de Europa, se abre el dispositivo a familias inmigrantes no pertenecientes a este colectivo que se encuentren en situación de vulnerabilidad. • Incorporación durante el año 2009 al dispositivo de 3 pisos de tránsito para aquellas familias que precisan de un apoyo intermedio entre los Centros de Acogida y la vivienda normalizada.	Desde el año 2009
Proyecto de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes. • Aunque sigue siendo el programa de referencia para familias pertenecientes a minorías étnicas del Este de Europa, se atenderán las familias en las cuales alguno de sus miembros sea español de origen o nacionalizado español cuando su situación de vulnerabilidad se ve agravada por el origen extranjero de sus miembros. Las mujeres embarazadas sin pareja y sin hijos serán consideradas como unidad familiar. • Incorporación durante el año 2016 al dispositivo de 2 nuevos pisos de autonomía, contando con un total de 5 pisos para familias y personas con habilidades sociales y nivel de autonomía personal suficiente para vivir en un entorno normalizado. • Acceso directamente a los pisos de autonomía de personas y familias sin paso previo por los centros de acogida, de manera excepcional y según valoración por el equipo técnico, si se valora que este nivel sea el indicado conforme al diagnóstico social realizado.	Desde el año 2016

Estos años de trabajo han permitido conocer en profundidad al colectivo de minorías étnicas del este de Europa que presenta unas características específicas que condicionan de manera importante su proceso migratorio y su posterior integración en el país de acogida. Estas características son las siguientes:



- Vivienda: chabolismo y dificultad en el acceso a vivienda normalizada.
- Empleo: falta de cualificación profesional y escasas habilidades laborales que obstaculizan el acceso a un empleo más estable y de mayor calidad.
- Recursos sociales: desconocimiento de los recursos y de la forma de acceso a los mismos.
- Educación: dificultad en la incorporación de los menores al sistema educativo. Absentismo escolar. Desconocimiento por parte de las familias de su funcionamiento.
- Salud: hábitos de salud inadecuados, precariedad en el cuidado de los menores y bajo nivel de planificación familiar.
- Promoción de la mujer: falta de formación entre las mujeres, mayor dificultad en la incorporación al empleo.
- Idioma: dificultad en el aprendizaje del castellano. Analfabetismo.
- Situación jurídica: predominio de la situación administrativa irregular, falta de documentación necesaria para iniciar los trámites de regularización

Estos factores hacen necesario desarrollar una intervención específica enfocada a paliar las dificultades sociales antes mencionadas.

La situación actual de crisis económica está provocando un aumento en la tasa de paro que tiene una incidencia mayor sobre las personas extranjeras. El desempleo y la falta de redes de apoyo social y familiar provocan mayor vulnerabilidad en muchas familias extranjeras ante la falta de recursos económicos.

Por este motivo, desde el año 2009, este proyecto que se dedicaba exclusivamente a familias extranjeras pertenecientes a minorías étnicas, se amplió a familias de origen extranjero que no pertenecientes a este sector de la población y que se encuentren en situación de urgente necesidad y carencia de medios económicos. Se trata de familias que tras la crisis económica han perdido sus empleos y, por tanto, la capacidad de costearse una vivienda e, incluso, de mantener sus permisos de residencia y trabajo, por lo que caen en riesgo de exclusión social. Sin embargo, las habilidades manifestadas por estas familias para alcanzar y mantener un estilo de vida normalizado son muy variables, por lo que se hace imprescindible adecuar la intervención social a cada una de las familias acogidas.

Durante el año 2016 se da acceso directo a los pisos de autonomía a personas y familias, sin previo paso por los centros de acogida, de manera excepcional y con valoración técnica, considerándose tras el diagnóstico social realizado que el nivel 2, integración en la comunidad, es el nivel más adecuado.

3 DESTINATARIOS.

El *Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con familias inmigrantes* será el programa de referencia para familias pertenecientes a minorías étnicas del este de Europa, si bien podrá atender a familias inmigrantes de cualquier nacionalidad extranjera en situación de grave riesgo de exclusión social.

Los criterios de preferencia para el acceso al servicio son los siguientes:



Personas destinatarias del Proyecto

En el apartado relativo a la fundamentación y justificación, se realizaba un análisis exhaustivo del perfil los/as potenciales participantes en el Proyecto. Partiendo de dicha contextualización en relación a algunas de las situaciones de riesgo, vulnerabilidad o exclusión social y residencial con las que pueden verse afectadas las personas acogidas, se identifican, como criterios prioritarios de acceso al servicio:

- Tendrán prioridad de acceso al Proyecto aquellas familias pertenecientes a Minorías étnicas del Este de Europa, en situación de vulnerabilidad. Como se indicaba anteriormente, estas familias presentarán, con carácter general, unas características específicas que condicionen de manera importante su proyecto migratorio y su posterior proceso incorporación social en el país de acogida. dificultades de acceso a vivienda, empleo, recursos sociales, educación, salud, promoción de la mujer, manejo del idioma y regularización de la situación jurídica.
- También podrán acceder al equipamiento familias inmigrantes o de origen extranjero que, no perteneciendo a ninguna minoría étnica, se encuentren en situación de grave riesgo de exclusión social, precisando de un acompañamiento e intervención profesional, integral y continuada, que contribuya a alcanzar un grado de integración y autonomía suficiente. Desde este enfoque, a las mujeres embarazadas que no tengan más hijas e hijos a cargo se le considerará unidad familiar.
- Como norma general y en aquellas situaciones en los que la demanda existente supere la dotación de plazas del equipamiento, se priorizará el acceso a familias con menores a cargo y, especialmente en este supuesto, a familias monomarentales o monoparentales. No obstante, en función de la demanda y disponibilidad de plazas, el acceso al proyecto y todos sus servicios podrá extenderse a otras composiciones familiares:
 - Familias nucleares (con ascendientes), familias con hijos mayores de edad y parejas sin hijos.
 - Familias mixtas, donde alguna de las personas integrantes de la unidad familiar sea española de origen o nacionalizada española, cuando su situación de vulnerabilidad se vea provocada o agravada por el origen extranjero de sus miembros.

En función de estas premisas, se establecen, como criterios complementarios en base a los que se priorizará el acceso de familias o personas al equipamiento, los siguientes:

- Encontrarse en una situación emergencia social o extrema vulnerabilidad.



- Carecer de una alternativa habitacional, así como, de recursos económicos, familiares o sociales suficientes.

Finalmente, conviene destacar que, con el objeto de optimizar y hacer más eficiente la gestión de las plazas de acogida, podrán acceder al proyecto personas adultas sin cargas familiares que se ajusten al perfil definido para las familias, siempre partiendo de la base de que éstas últimas tendrán prioridad de acceso en relación a las personas solas.

En base a este perfil, las familias podrán ser informadas de la existencia de los centros a través de:

- Los servicios sociales municipales de los 21 distritos madrileños.
- El SAMUR Social.
- Servicios de atención a inmigrantes de ONGs.
- La entidad ACCEM.
- Directamente en los centros.
- Otros

4 .OBJETIVOS

Objetivo general

Contribuir a la prevención y erradicación de los procesos de exclusión social (sinhogarismo, chabolismo, personas que carecen de recursos económicos para el pago del alquiler y la cobertura de necesidades básicas, etc.) de las familias o personas de origen extranjero residentes en la ciudad de Madrid, a través de un programa de intervención social integral que posibilite tanto la cobertura de las necesidades básicas como el acceso a una intervención social integral que favorezca su integración efectiva en la sociedad de acogida.

Objetivos operativos

(O.E.1) Contribuir a la prevención y erradicación de los procesos de exclusión social de las familias atendidas a través de la provisión y gestión, óptima, eficaz y eficiente, de las plazas de acogida disponibles.

(O.E.2) Diseñar para todas las familias o personas atendidas un proceso de intervención integral, integrado, individualizado y especializado en diferentes áreas de intervención: social, jurídica, psicosocial, sanitaria, laboral, vivienda, convivencia y ocio, con el fin de fomentar las competencias necesarias que promuevan procesos autónomos de incorporación social.

(O.E.3) Garantizar a las y los menores residentes en los dispositivos del Proyecto, el disfrute de sus derechos fundamentales (educación, salud, integración familiar, social...).



(O.E.4) Promover valores de respeto de las diferentes culturas de origen, teniendo presentes las normas de convivencia de la sociedad de acogida, impulsando, desde un enfoque de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, una convivencia interétnica e intercultural, el ocio saludable y la adquisición de habilidades sociales que les permitan adaptarse a la realidad de la sociedad de acogida.

5. METODOLOGÍA Y NIVELES DE INTERVENCIÓN

En el marco del Proyecto, el **punto de partida de la intervención profesional** será la generación de **vínculos confianza y proximidad** con las personas acogidas, es decir, el establecimiento de una **relación de ayuda**, definida como “toda conexión o vínculo entre dos o más personas o grupos que surge de la interacción que se produce entre ellos” (Ander-Egg 1979). Este vínculo va a ser un elemento decisivo para desarrollar estrategias encaminadas a **motivar y acompañar**, a la familia o persona, **en su proceso y durante todos los niveles de intervención en el Servicio**.

Partiendo de esta premisa, las actuaciones con las personas acogidas se van a desarrollar desde los siguientes **enfoques metodológicos**:

- Desarrollo de un **acompañamiento profesional** en todas las actuaciones y en todos los niveles del proceso de intervención con las personas o familias acogidas.
- Incorporación, en las acciones, de estrategias propias de la metodología de la **Mediación Intercultural**.
- Aplicación de **nuevos enfoques metodológicos en la implementación de actividades grupales**, cuya descripción se aborda más adelante, **en el apartado 5.1.5**

5.1 Programa de Actuación e Intervención

Partiendo de las características y de los objetivos definidos para el Proyecto, el Programa de Actuación que se va a desarrollar en este equipamiento se estructurará en **dos niveles**

- **Nivel 1:** Centro Abierto de Acogida Familiar. Preparación para la integración en comunidad.
- **Nivel 2:** Integración en la comunidad

En estos niveles se organizarán en diferentes **áreas** (se describen las mismas en el apartado 5.1.3. y 5.1.4.) y contemplarán cuatro dimensiones de intervención:

- Individual;



- Familiar,
- Grupal y;
- Comunitaria.

5.1.1 Admisión y Acogida

La acogida, como puerta de entrada al Proyecto y a todos sus servicios, programas y prestaciones, debe ser entendida como una actuación fundamental, con carácter ágil y flexible, en la que se facilitará, a las familias y personas atendidas, apoyo y acompañamiento profesional, desde el primer momento, y se ofrecerá un marco de convivencia estable, encaminado a la contención de riesgos, la cobertura de necesidades básicas, así como, a la seguridad emocional.

En este sentido, la acogida en el centro se configura como una primera etapa del proceso de intervención y una estrategia fundamental para ir generando vínculos de proximidad con las personas acogidas, que permitan implementar posteriores procesos estables de intervención y acompañamiento profesional.

Durante el proceso de acogida en el Proyecto van a participar diferentes profesionales del mismo, garantizando la continuidad de los procesos y llevando a cabo actuaciones de admisión, información general sobre servicios y actividades, detección de indicadores de vulnerabilidad asociados a cada situación y valoración preliminar de la familia o persona, mediante un acompañamiento profesional de dicho proceso.

Con el objeto de organizar de manera más eficaz y eficiente los recursos disponibles, los criterios generales para la admisión y acogida de las personas que accedan por primera vez a los Centros Abiertos del Proyecto, serán los siguientes:

- La admisión, se efectuará, con carácter general, por el/la técnico/a especializado/a en mediación intercultural que vaya a ser asignado/a como profesional de referencia en la supervisión de la actividad diaria de las personas acogidas.
- Para dar continuidad al proceso de intervención, una vez efectuada dicha admisión, la persona será atendida, a la mayor brevedad posible, por los/as trabajadores/as sociales y otros/as técnicos/as del Proyecto, con el objeto de que se efectúe la valoración de su situación.

Algunas actuaciones y habilidades del personal del centro, encaminadas a desarrollar un adecuado proceso de admisión, primera acogida y contacto con la familia o persona, serán:

- Presentar adecuadamente el servicio.
- Utilizar un discurso cercano, entendible y adaptado a las circunstancias de cada persona.
- Ofrecer apoyo, incidiendo en que la decisión de aceptarlo debe ser tomada por la familia o persona.



- Desarrollar una comunicación asertiva, con actitud proactiva por parte del personal.
- Poner en marcha habilidades personales y profesionales para comenzar a generar un vínculo que permita desarrollar los posteriores procesos estables de intervención.
- Respetar los tiempos de la familia o persona y dar espacio, evitando ser excesivamente “intrusivos/as” en esta primera toma de contacto (intervención muy prolongada en el tiempo, uso de entrevistas en profundidad).

Proceso de admisión y acogida en los Centros Abiertos del Proyecto

El personal del Proyecto que desarrolle el proceso de admisión y primera acogida, implementará las siguientes actuaciones:

- Asignar y acompañar, a la familia o persona, a su módulo de vivienda, cocina y aseo
- Proporcionar información básica sobre el funcionamiento del centro: derechos y deberes, normas de régimen interno, horarios, servicios y prestaciones, así como, programación de actividades grupales y otros aspectos de interés.
- Facilitar una primera atención, de carácter básico, ofreciendo servicios encaminados a la cobertura de necesidades básicas (manutención, aseo, ...).
- Orientar e informar sobre otros servicios y prestaciones del centro.
- Dar respuesta a cualquier demanda de información, explícita o implícita, formulada por la persona o familia.

Los documentos que se emplearán en la primera acogida, traducidos en varios idiomas, si se precisa, serán:

- Acuerdo de Primera Acogida, que recogerá los derechos y deberes en relación al centro y se firmará por las personas acogidas, el/la Mediador/a de referencia de la familia o persona y el/la Responsable del centro, que ratificará y validará dicho acuerdo.
- Listado de alimentos y productos de higiene de primera necesidad.
- Listado de artículos entregados, en el módulo destinado a vivienda y utensilios para cocinas.

Proceso de admisión y acogida en el segundo nivel del Proyecto

En aquellas situaciones excepcionales, valoradas por el equipo técnico, en las que la familia o persona acceda directamente a uno de los pisos de autonomía que forman parte del segundo nivel de intervención del Proyecto, el procedimiento de acogida



será el mismo que el indicado para los centros, con aquellas adaptaciones que se consideren necesarias, teniendo en cuenta la naturaleza de la alternativa habitacional proporcionada.

Contrato Social

En un periodo máximo de quince días, desde la firma del Acuerdo de Primera Acogida con las personas acogidas en el primer o segundo nivel, se procederá a suscribir el contrato social. Dicho documento, que se recoge en el apartado 12 "Documentos Anexos", se registrará por un sistema de derechos y deberes, entre ellos: derecho al conjunto de servicios y prestaciones del Proyecto que se consideren adecuadas a su proceso, deber participar en el proceso de mejora de su situación y facilitar la intervención con los/as profesionales, implicación en el cuidado de las instalaciones.

Además, y como complemento a la firma del Contrato, se facilitarán otras herramientas documentales:

- Autorización de datos (por cada uno de los miembros de la familia) de personas adultas y menores
- Decálogo de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Centros de Servicios Sociales y/o Servicios de Acción Social, informando de la gratuidad de los servicios que se ofrecen en el centro.
- Protocolo de actuación en caso de emergencia.

Posteriormente a este proceso descrito, se iniciará el proceso de diagnóstico y diseño del DIS, en base al procedimiento que se recoge a continuación.

5.1.2 Diseño de Intervención Social (DIS)

El Diseño de Intervención Social (DIS) se configura como una herramienta básica para el desarrollo de procesos de intervención en el marco del Proyecto. En este sentido, todas las acciones de acompañamiento y mediación descritas anteriormente, así como, el Programa de Actuación e Intervención del servicio, van a estar enmarcadas en dicho diseño y tendrán por objeto mejorar la situación de las personas acogidas.

Desde este prisma, para diseñar el Itinerario Individualizado de Intervención, en consenso con la familia o persona acogida, el personal del centro irá recabando, a través de diferentes entrevistas, acompañamientos y seguimientos, aquella información que se considere de interés para el proceso de mejora de la persona o familia.

Algunas técnicas que permitirán avanzar en este sentido serán:



- Uso de técnicas de entrevista en profundidad con la familia o persona, con el objeto de profundizar en los indicadores diagnósticos sobre su situación.
- Utilización de técnicas motivacionales, para promover el compromiso de la familia o persona en la puesta en marcha del itinerario.
- Intercambio de información con todas las fuentes posibles (otros profesionales de referencia de la familia o persona, recursos o instituciones que han intervenido con la misma...). Dicho intercambio tendrá por objeto contrastar y ampliar información y se ceñirá a aquella que resulte de suma utilidad para el proceso de intervención.
- Intervención.
- Apoyo con la información obtenida de la observación participante y las situaciones comunicativas mantenidas entre el personal del Proyecto y las personas acogidas.

Esta información, a la que se sumará la información recabada en los estadios iniciales de intervención con la familia o persona (Admisión y acogida, primeros días de estancia en el Proyecto...), permitirán disponer de los elementos necesarios para profundizar en el diagnóstico de su situación e impulsar la motivación e implicación de la familia o persona en su proceso.

a. Diagnóstico de la situación

El diagnóstico será la base sobre la que se defina, conjuntamente con la familia o persona, los objetivos y acciones a desarrollar, para incorporarlos al Itinerario Individualizado de Intervención.

Dicho diagnóstico, contemplará una valoración interdisciplinar, por los diferentes perfiles profesionales adscritos al Proyecto e incorporará aspectos psicosociales, socioeducativos y ocupacionales. La información recogida permitirá realizar una evaluación multidimensional que tendrá en cuenta las circunstancias y condiciones personales y sociales de la familia o persona en relación a:

- Habilidades básicas, sociales y convivenciales
- Grado de autonomía
- Redes Sociales y/o familiares de apoyo
- Recursos económicos
- Situación sanitaria y estado psicológico
- Formación y educación
- Situación de empleo, habilidades laborales y pre-laborales.
- Otras situaciones de interés, en función de cada caso concreto.

En base a dichas circunstancias personales y sociales, se determinarán las:

- Necesidades generales y específicas en relación a su situación de exclusión social y residencial.
- Las expectativas de la familia o persona (posición frente a la situación, potencialidades, motivaciones y dificultades).



Tanto el Diagnóstico, como el posterior Itinerario de Intervención, deberán entenderse como herramientas vivas y revisables durante el proceso de intervención.

b. Itinerario Individualizado de Intervención

La etapa posterior al Diagnóstico, implicará la elaboración del DIS en sí, es decir, del itinerario Individualizado de Intervención, en consenso con las personas acogidas.

El personal adscrito al Área de Atención Social del Proyecto (dicha área se describe en el apartado siguiente, 5.1.3.) coordinará el diseño de dicho Itinerario, así como, la supervisión de las actuaciones contenidas en el mismo, con el apoyo del conjunto de técnicos/as del Proyecto.

Este itinerario será flexible y se adaptará a la situación de cada familia o persona y al momento del proceso en el que se encuentra, así como, a los diferentes tiempos y ritmos de intervención.

El itinerario contendrá aquellos objetivos y actividades que se van implementar para mejorar la situación de la familia o persona y que estarán relacionados con las diferentes esferas vitales de la misma, con el objeto de ésta avance en su proceso.

Este itinerario contemplará, en base a los resultados de la evaluación multidimensional: los objetivos de la intervención, actuaciones, metodología, plazos de consecución de objetivos, sujetos de intervención, coordinaciones con otros recursos, acciones de seguimiento y evaluación (indicadores).

El personal de referencia en el Programa que coordine dicho Itinerario deberá identificar, conjuntamente con la familia o persona y con el apoyo de otros/as profesionales del servicio, las actuaciones que se van a implementar y las herramientas que se utilizarán en el proceso. En este sentido, la propia familia o persona deberá entender que, para que la intervención tenga éxito, será necesaria la colaboración mutua. El/la profesional de referencia, por su parte, deberá tener flexibilidad y capacidad de adaptación, siendo capaz de anticipar y reorientar la intervención sino se alcanzan los objetivos establecidos o se incumplen los compromisos establecidos, partiendo de la premisa de que durante la implementación del itinerario se pueden producir, tanto avances, como retrocesos, pero que todo ello forma parte del propio proceso de mejora de la persona o familia.

Asimismo, se deberá tener en cuenta que el desarrollo de dicho itinerario será prolongado en el tiempo, precisando, en ocasiones, de actuaciones encaminadas a reconstruir aspectos básicos de la familia o persona: habilidades sociales básicas, autonomía para realización de actividades de la vida diaria, hábitos de higiene, control sanitario, autocuidado, gestión de documentación (DNI/NIE/Pasaporte, TSI,). Las actuaciones a desarrollar se organizarán en los siguientes ámbitos, lo cual no implica que se deban incorporar acciones en todos, ya que ello dependerá de la situación en la encuentre la familia o persona, su motivación, los ritmos del proceso y las áreas sobre las que haya que intervenir de manera prioritaria.

Dichos ámbitos serán:



- Ámbito familiar/redes de apoyo (relación con el núcleo familiar, relación con otros familiares, relación con otras personas o redes de apoyo)
- Vivienda (acceso o mantenimiento a otras alternativas habitacionales)
- Formación, Educación y Empleo (formación pre-laboral y ocupacional, habilidades para el acceso al empleo, motivación para la inserción socio-laboral...)
- Salud y autocuidados (contención de factores de riesgo, salud física y psicológica, prevención y promoción de la salud...).
- Ámbito social (normalización administrativa, prestaciones económicas, necesidades de atención social).
- Ámbito psicológico (resolución de conflictos, autocontrol, toma de decisiones, auto-concepto y autoeficacia, reestructuración emocional)
- Ámbito socioeducativo (actividades de la vida diaria, habilidades básicas, sociales y convivenciales)
- Ámbito sociocomunitario y de ocio y tiempo libre (relación con redes secundarias de apoyo, relación con el entorno, participación comunitaria, conocimiento y acceso a recursos sociocomunitarios: públicos/ privados, ocio inclusivo, actividades de ocio y tiempo libre positiva)
- Otros ámbitos de interés: cualquier otro ámbito para mejorar la situación de la persona.

Para incorporar las actuaciones concretas a cada ámbito de actuación, se desarrollarán las siguientes actuaciones, conjuntamente con la familia o persona, en base a los resultados de la evaluación multidimensional implementada con la misma:

- Valoración de las redes sociales de apoyo, tipología (redes formales o informales, estables o puntuales...) y si están relacionadas con situaciones riesgo (violencia de género, violencia intrafamiliar, relaciones tóxicas) o pueden actuar como factor de protección.
- Evaluación de las habilidades de convivencia y para la vida autónoma, así como, de las alternativas habitacionales más adaptadas a la situación, características y expectativas de la familia o persona.
- Valoración de las competencias, intereses y expectativas formativas y de acceso al mercado laboral, con el objeto de ajustar las mismas a la realidad y orientar las actividades (formativas, pre-laborales y laborales) hacia una aplicación práctica que tenga en cuenta las dificultades de aprendizaje de la persona, a las que habrá que prestar una atención individualizada.
- Evaluación de la situación de salud de la familia o persona, así como, de sus hábitos de autocuidado, con el objeto de vincular a otros recursos de atención sanitaria y/o socio-sanitaria, si procede, así como, para promover la estructuración de habilidades y rutinas saludables.
- Valoración de la situación económica y administrativa de la familia o persona, así como, de sus habilidades básicas, sociales, emocionales y convivenciales, con el objeto de incorporar actuaciones, en el itinerario, encaminadas a la mejora de su situación vital de la persona, desde un enfoque biopsicosocial.



- Evaluación de la situación económica y administrativa, así como, de otros aspectos de carácter social, con el objeto de incorporar actuaciones encaminadas a la mejora de la situación en este ámbito.
- Valoración de las habilidades para la toma de decisiones y resolución de problemas, así como, de las capacidades cognitivas, afectivas y emotivas, con el objeto de incorporar actividades que promuevan la mejora de la funcionalidad psicológica.
- Evaluación de las diferentes áreas de desempeño de la persona, en relación al desarrollo de actividades de la vida diaria, habilidades básicas, habilidades sociales y habilidades para la convivencia en la comunidad.
- Valoración de la participación en el ámbito comunitario y de las dinámicas de ocio y estructuración del tiempo libre, con el objeto de diseñar un itinerario que identifique actuaciones que se ajusten a las potencialidades, intereses y situación de la familia o persona, las dificultades asociadas (por ejemplo, carencia de recursos económicos, circunstancias personales) y los recursos que se van a movilizar para minimizar dichas dificultades.
- Evaluación de las habilidades, competencias e intereses relacionados con cualquier otro ámbito de interés que se incorpore al itinerario.

En relación a los objetivos del itinerario y al tiempo de consecución de los mismos, se partirá de las siguientes premisas:

- Los objetivos establecidos serán alcanzables, verificables
- Las actuaciones contempladas estarán orientadas a la consecución de los objetivos.
- Los tiempos serán flexibles y estarán adaptados a la situación concreta de la familia o persona.

El itinerario contemplará y garantizará, para aquellas familias o personas que así lo precisen, la derivación y la continuidad de procesos de intervención en otros recursos y con otros/as profesionales de referencia.

c. Seguimiento y evaluación del Itinerario Individualizado de Intervención

El itinerario de intervención no será una herramienta estática y cerrada, sino que estará en continua revisión, evaluación y modificación en función de las circunstancias de la familia o persona.

Así pues, el seguimiento y evaluación de las actuaciones que se implementarán en el marco del Diseño de Intervención, debe ser entendido como una estrategia más en el proceso de apoyo y acompañamiento profesional.

El Itinerario de intervención, como herramienta flexible y dinámica, precisará de un seguimiento conjunto, entre la persona y el/la profesional de referencia en el Proyecto. El objetivo de este seguimiento será valorar el cumplimiento de los objetivos establecidos, y:



- Evaluar los avances en el proceso y aquellas actuaciones y medidas que deban mantenerse o sobre las que se deba incidir.
- Valorar las dificultades que tiene la persona o familia en el cumplimiento de determinadas medias establecidas en el mismo, con el objeto de adoptar un rol facilitador en el proceso y proponer actuaciones alternativas más adaptadas a su proceso.

En el marco de los recursos del Proyecto, dicho seguimiento y la evaluación contemplará dos aspectos, especialmente:

- La validez del modelo de intervención planteado, es decir, la evaluación del diseño.
- La validez de las acciones desarrolladas, en función del tipo de familia o persona y su implicación en el proceso, es decir, la valoración sobre si los itinerarios individuales que se planifican son eficaces y válidos para prevenir el agravamiento de situaciones de exclusión social y residencial y contribuyen al proceso de incorporación social.

En relación a los indicadores de evaluación de cada itinerario, éstos serán diseñados específicamente para cada caso, teniendo en cuenta la situación particular de cada familia o persona atendida, sus potencialidades, capacidades y recursos, las actuaciones previstas en cada ámbito de actuación.

Algunos ejemplos de indicadores, que permitirán evaluar el proceso son: vinculación a otros recursos comunitarios, número y tipo de gestiones realizadas de manera autónoma, mejora y mantenimiento de habilidades básicas para la vida autónoma, grado de adquisición o mejora de habilidades sociales y convivenciales.

Este proceso de evaluación y seguimiento también contará la participación del conjunto de personal del Proyecto, que proporcionará apoyo al personal adscrito al Área de Atención Social que tengan asignada la supervisión de dicho itinerario, a través de acciones de: evaluación del desarrollo de las actividades individuales y familiares, contempladas en el itinerario, en aquellas áreas de su competencia profesional; valoración de la participación de personas atendidas en las actividades grupales; evaluación del proceso de mejora de la situación de la familia o persona; así como, en cualquier otro aspecto que se considere de interés.

5.1.3 Primer nivel: Centro Abierto de Acogida Familiar. Preparación para la integración en comunidad

El primer nivel de intervención del Proyecto se implementará en los Centros Abiertos de Acogida Familiar, habilitados para desarrollar procesos de acompañamiento profesional y de intervención social, socioeducativa, psicológica y mediadora, encaminados a facilitar la integración de las familias o personas atendidas en la sociedad de acogida.

En este sentido, el proceso de intervención que se diseñe, desde estos recursos y en consenso con la familia o persona, contribuirá a favorecer la autonomía de las personas o familias acogidas, a través de un acompañamiento profesional que, en función de las habilidades que presenten, estará dirigido a facilitar la incorporación social, laboral y comunitaria en una alternativa habitacional normalizada. Se promoverá, asimismo, la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad, la convivencia, la tolerancia y el empoderamiento de la mujer en el marco de la unidad familiar, mediante acciones directas y transversales.

Configuración básica

Los centros adscritos al primer nivel tendrán una capacidad para acoger a 52 unidades familiares, compuestas por 4 plazas cada unidad (208 en total) y según la distribución siguiente:

- Centro Abierto de Acogida Familiar de San Roque, situado en la Carretera Fuencarral a Hortaleza número 4 (distrito de Fuencarral-El Pardo), con capacidad máxima de acogida para 30 unidades familiares.
- Centro Abierto de Acogida Familiar de Valdelatas, sito en Carretera M-607 km 001410 (distrito de Fuencarral-El Pardo) con capacidad máxima para 22 unidades familiares.

Ambos dispositivos contarán con una infraestructura compuesta por: módulos destinados a habitaciones/pernocta, cocinas, baños, aulas para la atención de los/as menores, aulas para la formación de personas adultas, espacios para el personal técnico, lavandería y almacenes, así como, un módulo para el Servicio de Conserjería-Vigilancia nocturna.

Como se indicaba anteriormente, cada uno de los módulos destinados a vivienda tendrá capacidad para acoger a un máximo de 4 personas. Algunos de estos módulos estarán diseñados de tal forma que puedan comunicarse entre sí, con el objeto de poder acoger a familias con más de 4 miembros (módulos dobles). Por este motivo y con independencia de que los centros se encuentren ocupados al 100%, el número de familias acogidas podrá ser menor que el número máximo de unidades familiares disponibles.

Los Centros Abiertos dispondrán de personal técnico las 24 horas del día. En este sentido, el recurso estará indicado para la atención de aquellas familias o personas que requieran de un proceso de intervención extenso y continuado en el tiempo.

El tiempo medio previsto de estancia previsto en estos centros será de 8 a 10 meses, con posibilidad de prórroga, en función de la valoración del equipo técnico del Proyecto. Las prórrogas estarán supeditadas a la implicación de la familia en su proceso de intervención y se formalizarán en el correspondiente acuerdo de prórroga de estancia, firmado por ambas partes, que se recoge en el apartado 12 "Documentos Anexos".



Asimismo, el tiempo de estancia también podrá ser menor, en función de cada caso concreto y cuando el perfil y la situación de la familia o persona posibiliten el acceso a un proyecto de vida autónomo a corto plazo.

Finalmente conviene destacar que, si procede y por indicación del organismo financiador, se podrá mantener sin ocupar un módulo de vivienda por cada centro, para poder dar respuesta a situaciones detectadas a través de otras intervenciones municipales: emergencia social, desalojos en asentamientos, y otros casos de especial necesidad.

Áreas de Intervención

La intervención en los centros de acogida, se estructurará en varias áreas de intervención interrelacionadas entre sí, con el objeto realizar una intervención integral e integrada con cada una de las familias o personas acogidas. Las principales actividades enmarcadas en cada área serán las siguientes:

a. Área de atención social

En esta área se desarrollarán actuaciones encaminadas a:

- Valorar a la unidad familiar o persona, en relación a su posible incorporación al centro abierto de acogida
- Supervisar y coordinar el proceso de evaluación multidimensional de la familia o persona, en los diferentes ámbitos de actuación descritos en el apartado 5.3.2.
- Coordinar el diseño de Intervención Social (DIS), descrito en el apartado 5.3.2. que contendrá el itinerario individualizado que se desarrollará, en consenso con las personas acogidas. Dicho diseño se abordará con todas las familias o personas que permanezcan alojadas en los centros por un periodo superior al mes, partiendo de la premisa de que se entiende que, esta situación, implicará la asunción de un proceso de intervención estable desde el recurso
- Supervisar, en calidad de profesionales de referencia, la implementación del DIS, con el apoyo del conjunto de personal del centro.
- Garantizar la prestación de alojamiento y promover la cobertura de necesidades básicas (manutención, higiene...), en función de la situación de cada familia o persona. En este sentido también, se podrá dar cobertura (bien en especie o mediante ayudas económicas) a los gastos básicos necesarios para atender necesidades vitales, así como, otros gastos cotidianos que se valoren como necesarios para favorecer la incorporación social e integración de la persona o familia, tales como transporte, formación, documentación, actividades socioculturales, actividades formativas y educativas...



Alguna de las actividades individuales y familiares específicas, que se desarrollarán desde esta área, serán las siguientes:

- Informar, a los/as trabajadores/as sociales de referencia de Servicios sociales de Atención Primaria, sobre el ingreso de la persona o unidad familiar derivada o, en su defecto, sobre la negativa para acceder al recurso
- Realizar la primera entrevista en profundidad con la unidad familiar o persona, para efectuar una evaluación preliminar de la situación de la misma en los diferentes ámbitos: social, sanitario, jurídico, cuidado de menores, situación laboral
- Elaborar la Historia Social de la persona o unidad familiar
- Redactar el Diagnóstico y el DIS previamente consensuado, formalizando el plan de intervención a través de firma por ambas partes (profesional de referencia y familia o persona)
- Implementar entrevistas periódicas de seguimiento, para evaluar de ejecución del itinerario de intervención y detectar nuevas necesidades
- Reformular o replantear, en aquellos casos en los que se valore adecuado, los objetivos y actuaciones recogidas en el DIS. En estos supuestos se suscribirá, con la familia o persona, un Anexo al Plan de Intervención
- Gestionar, acompañar y orientar en la tramitación y gestión de prestaciones sociales y económicas, asesorando en la solicitud de las mismas
- Facilitar apoyo y acompañamiento social, así como, el acceso de la familia o persona a diferentes recursos de bienestar social
- Elaborar informes sociales de derivación a Servicios Sociales de Atención Primaria u otros recursos y entidades sociales, además de informes de seguimiento de las familias acogidas en cada centro
- Supervisar y efectuar un seguimiento de las listas de espera y de las derivaciones recibidas y realizadas a otros recursos
- Desarrollar coordinaciones, presenciales, telefónicas y vía mail, con otros agentes intervinientes en relación a la situación de la familia o persona
- Registrar, cronológicamente, todas las actuaciones implementadas en el proceso de intervención: entrevistas con las personas participantes, entrega de ayudas económicas, coordinación con otras entidades-organismos, derivaciones internas (a otros Servicios de ACCEM Comunidad de Madrid) y externas, observaciones técnicas en relación a la atención proporcionada, incidencias.



- Registrar y sistematizar, en la aplicación informática E-Gorrion (se describe la misma en el apartado 6.) información interés en relativa a las personas acogidas: altas y bajas de personas, así como, prestaciones gestionadas
- Actualizar los registros mensuales, anuales y generales de cada centro, en función de las altas y bajas registradas
- Generar y actualizar una base de datos que contenga información sobre recursos sociales y de otras tipologías
- Recoger las Actas de las reuniones semanales de coordinación interna.

Conviene destacar finalmente que, en relación al empadronamiento y dentro de las actuaciones enmarcadas en esta área, se ofrecerá la posibilidad, a las personas acogidas, de ser empadronadas en el centro, previa autorización de los organismos competentes y de la coordinación del Proyecto. En aquellos casos a los que se proceda a empadronar a la familia o persona en alguno de los centros, se emitirá informe social de solicitud de primera cita/atención en el Centro de Servicios Sociales del Distrito Fuencarral-El Pardo.

b. Área de promoción y seguimiento familiar

En esta área de desarrollarán actuaciones encaminadas a:

- Supervisar la actividad diaria de los centros. En este sentido, a cada familia o persona atendida se le asignará un/a técnico/a especializado/a en Mediación Intercultural, como profesional de referencia en este ámbito
- Diseñar un proceso de acompañamiento profesional e intervención que, enmarcado en el DIS de cada familia o persona y en función de su situación, circunstancias y capacidades, tenga por objeto favorecer su autonomía, promoviendo su integración laboral y comunitaria en una alternativa habitacional normalizada
- Preparar a las familias o personas para la vida en la comunidad, promoviendo la adquisición de pautas de vida normalizadas
- Ofrecer asesoramiento y acompañamiento para realizar aquellos trámites administrativos necesarios para mejorar la situación de las personas acogidas.

Alguna de las actividades individuales y familiares específicas, que se desarrollarán desde esta área, serán las siguientes:

- Realizar una valoración inicial de las familias o personas acogidas en relación a sus habilidades para la autonomía



- Diseñar un proceso de acompañamiento profesional en este ámbito, enmarcado en el DIS de cada familia o persona
 - Participar en la firma del acuerdo de primera acogida y del contrato social
 - Efectuar un seguimiento diario, cercano, próximo, basado en el establecimiento de vínculos y de una relación de ayuda, con las familias o personas acogidas
 - Asignar los módulos destinados a vivienda, cocina y aseo
 - Realizar entrevistas y seguimientos periódicos para detectar nuevas necesidades y evaluar la ejecución del itinerario de intervención, así como, la consecución de objetivos, en aquellos ámbitos propios de su competencia profesional
 - Realizar aquellos acompañamientos (para realizar gestiones, a otros recursos...) que se valoren adecuados
 - Ofrecer apoyo y asesoramiento en la gestión de citas y trámites administrativos, vía telemática o telefónica
 - Gestionar y proporcionar las ayudas básicas del centro (manutención, aseo e higiene...)
 - Cumplimentar la ficha de seguimiento de cada familia o persona
 - Promover acciones para motivar a las personas acogidas en el adecuado mantenimiento de las instalaciones
 - Efectuar un seguimiento periódico de los módulos de vivienda y equipamientos de los centros
 - Desarrollar coordinaciones, presenciales, telefónicas y vía mail, con otros agentes intervinientes en relación a la situación de la familia o persona
 - Registrar todas las actuaciones implementadas en el proceso de intervención, tanto en la aplicación informática E-Gorrion como en otros registros de apoyo.
- c. Área de atención y seguimiento sanitario

En esta área de desarrollarán actuaciones encaminadas a:

- Promover el acceso al sistema sanitario



- Impulsar procesos de prevención y promoción de la salud, especialmente en el ámbito de la salud sexual y reproductiva, planificación familiar y cuidado de los/as menores.

Alguna de las actividades individuales y familiares específicas, que se desarrollarán desde esta área, serán las siguientes:

- Realizar una valoración inicial de las familias o personas acogidas en relación a su situación sanitaria
- Diseñar un proceso de acompañamiento profesional en este ámbito, enmarcado en el DIS de cada familia o persona
- Informar, orientar y asesorar sobre el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid y su catálogo de servicios para menores y personas adultas
- Apoyar la tramitación de las tarjetas sanitarias
- Facilitar ayudas para el acceso a prestaciones farmacéuticas básicas, en aquellos casos que presenten carencia de recursos económicos o no puedan acceder al sistema sanitario ordinario
- Gestionar las demandas sanitarias y derivar a los recursos correspondientes, de atención primaria, especializada o en situaciones de urgencia/emergencia
- Acompañar a recursos de salud, en aquellos casos en los que se valore adecuado
- Informar y orientar sobre calendarios de vacunación infantil
- Desarrollar acciones en el ámbito de prevención, promoción de la salud y autocuidado en materia sanitaria
- Facilitar la gestión de citas médicas, especialmente en caso de personas usuarias que presenten barrera idiomática
- Registrar las consultas y citas médicas en la agenda del centro, realizando un posterior seguimiento del resultado de la misma
- Coordinar con recursos de salud (Centros de Salud, Hospitales y Centros Municipales de Salud) en relación a gestiones de tramitación administrativa, actuaciones en materia de salud y seguimiento de casos derivados
- Sistematizar todas las actuaciones y trámites relacionados con la asistencia sanitaria implementadas en el proceso de intervención, tanto en la aplicación informática E-Gorrión como en otros registros de apoyo.



d. Área de animación socioeducativa de menores en edad escolar (de 3 a 16 años)

En esta área de desarrollarán actuaciones encaminadas a:

- Favorecer los procesos de escolarización, en recursos educativos formales, de los/as menores que se encuentren en edad escolar obligatoria y estén acogidos/as en el centro
- Facilitar el acceso a determinadas becas y ayudas para la escolarización
- Desarrollo procesos de apoyo y refuerzo educativo, en aquellos casos en los que se valore adecuado
- Promover la participación de las madres y padres en la escuela y en el proceso socioeducativo de su hijas e hijos
- Desarrollar un trabajo en Red con aquellos recursos con competencias en el ámbito educativo, así como, con otros servicios implicados en la educación de las y los menores (Servicios Sociales, recurso de educación no formal e informal, rutas escolares...).

Alguna de las actividades individuales y familiares específicas, que se desarrollarán desde esta área, serán las siguientes:

- Realizar una valoración inicial sobre la situación académica de los/as menores
- Diseñar un proceso de acompañamiento profesional en este ámbito, enmarcado en el DIS de cada familia
- Desarrollar un seguimiento escolar individualizado con cada menor
- Configurar el expediente escolar de los/as menores, que contendrá todos aquellos documentos de interés en la materia
- Favorecer el vínculo entre las familias y los recursos educativos, impulsando, entre otras acciones, espacios de tutoría (cuando el/la menor acceder al centro, al finalizar el curso escolar...)
- Informar y orientar a la familia sobre el proceso educativo de los/as menores
- Apoyar y acompañar a la familia, si procede, en espacios de tutoría
- Fomentar el diálogo en la unidad familiar y el intercambio de experiencias entre las diferentes familias, proporcionándoles un espacio de reflexión dentro de talleres dirigidos a madres y padres.



- Implementar actuaciones de coordinación con los centros educativos (contacto telefónico, seguimientos...), así como, con otros recursos socioeducativos y de educación no formal e informal
 - Informar, orientar y asesorar sobre los trámites de escolarización y en relación al Sistema Educativo
 - Colaborar en los procesos de escolarización y en la recopilación y cumplimentación de toda la documentación necesaria para acceder a los centros educativos
 - Elaborar un registro en relación a los centros educativos de referencia de los/as menores, actualizando el mismo en situación de cambio de centro o cualquier otra de similar analogía
 - Apoyar a las familias para solicitud de ayudas de libros, becas de comedor y adaptaciones por necesidades educativas espaciales
 - Comunicar altas y bajas en el caso de aquellos/as alumnos/as que acudan a un centro educativo con ruta escolar (CEIP Jorge Guillén, CEIP Breogán y CEIP Camilo José Cela), cumplimentando un listado mensual para dichos recursos
 - Implementar acciones de apoyo y refuerzo escolar con los/as menores, así como, animación a la lectura, educación en Valores, educación artística y ocio y tiempo libre inclusivo
 - Registrar todas las actuaciones implementadas en el proceso de intervención, tanto en la aplicación informática E-Gorrion como en otros registros de apoyo.
- e. Área psicológica

En esta área de desarrollarán actuaciones encaminadas a:

- Contener y mejorar el estado emocional de la familia o persona y motivar la participación activa en su proceso
- Detectar sintomatología psicopatológica de los miembros de la familia, a nivel personal y relacional, así como, llevar a cabo terapias, individuales y familiares, enfocadas hacia la modificación de conducta, el refuerzo de comportamientos positivos y la prevención y manejo de situaciones conflictivas
- Implementar acciones, con el personal del Proyecto, con el objeto de prevenir el Síndrome de Burnout o Síndrome del estrés laboral asistencial y mejorar las competencias y habilidades laborales.



Alguna de las actividades individuales y familiares específicas, que se desarrollarán desde esta área, serán las siguientes:

- Realizar una valoración inicial, en aquellos casos en los que proceda, sobre la funcionalidad psicológica de la familia o persona
- Diseñar actuaciones para mejorar dicha funcionalidad, si procede, y encuadrándolas en el itinerario de intervención
- Proporcionar atención psicológica específica a las personas acogidas para paliar los problemas emocionales derivados de su situación actual y de las experiencias previas vividas.
- Intervenir, en aquellos casos en los que proceda, con acciones destinadas a mitigar problemas de ansiedad, depresión, baja autoestima, agresividad y baja tolerancia a la frustración
- Desarrollar entrevistas individualizadas y el seguimiento de aquellas familias o personas que presenten sintomatología psicopatológica previamente detectada
- Elabora la hoja de seguimiento psicológica de las personas acogidas con las que se interviene
- Desarrollar coordinaciones, con otros agentes intervinientes, en relación a la situación de la familia o persona en el ámbito de salud psicológica.
- Registrar todas las actuaciones implementadas en materia de atención y apoyo psicológico, tanto en la aplicación informática E-Gorrion como en otros registros de apoyo.

f. Área de mediación intercultural y convivencia

En esta área de desarrollarán actuaciones encaminadas a:

- Comprender, acercar y conocer los valores y pautas de la cultura española, así como, la forma de organización de la sociedad de acogida
- Promover el establecimiento de relaciones de convivencia dentro del marco comunitario y vecinal
- Desarrollar habilidades, hábitos y conductas eficaces para la convivencia intercultural en la sociedad de acogida
- Fomentar valores y actitudes basado en el respeto, la participación y la solidaridad



- Generar estrategias para la prevención y resolución positiva de conflictos

Alguna de las actividades individuales y familiares específicas, que se desarrollarán desde esta área, serán las siguientes:

- Realizar una valoración inicial sobre las habilidades de convivencia de las familias o personas acogidas
- Diseñar un proceso de acompañamiento profesional en este ámbito, enmarcado en el itinerario de intervención de cada familia o persona
- Informar y orientar sobre pautas culturales del país de acogida, desde un enfoque de convivencia intercultural basada en la interacción positiva y manteniendo las características propias de la cultura de origen
- Implementar actuaciones socioeducativas para el refuerzo y desarrollo habilidades y pautas de convivencia interétnica e intercultural, necesarias para la incorporación plena en la sociedad de acogida
- Formar en estrategias y habilidades relacionales, orientadas a la participación en la vida comunitaria, así como, al establecimiento de nuevas relaciones interculturales en contextos comunitarios diversos
- Entrenar en habilidades para la gestión y resolución positiva de conflictos
- Reforzar las competencias parentales, la adquisición de normas y hábitos sociales, al igual que prevalecer en la enseñanza de cuidados infantiles básicos y adquisición de hábitos de higiene.
- Realizar acciones de mediación intercultural en diferentes ámbitos
- Implementar actuaciones de traducción e interpretación con aquellas personas que no dominen adecuadamente el idioma del país de acogida
- Desarrollar coordinaciones, presenciales, telefónicas y vía mail, con otros agentes intervinientes en relación a la situación de la familia o persona.
- Registrar todas las actuaciones implementadas, tanto en la aplicación informática E-Gorrion como en otros registros de apoyo.

g. Área de formación e inserción laboral

En esta área de desarrollarán, con las personas adultas en edad laboral acogidas, actuaciones encaminadas a:



- Promover procesos de capacitación sociolaboral, que tengan por objeto desarrollar habilidades y competencias socio-profesionales.
- Motivar y acompañar a las personas acogidas en las acciones de búsqueda y mantenimiento del empleo
- Impulsar actuaciones de carácter pre-laboral, con aquellas personas que lleven más tiempo excluidas del mercado laboral formal o que cuenten con un menor nivel de empleabilidad.

Alguna de las actividades individuales específicas, que se desarrollarán desde esta área, serán las siguientes:

- Realizar, en el marco del diseño individualizado de intervención, un diagnóstico de empleabilidad de la persona, en base a su cualificación, experiencia y expectativas, con el objeto de ajustarlas a la realidad y definir conjuntamente el itinerario de inserción laboral
- Diseñar, en consenso con la persona, un itinerario formativo que le permita mejorar sus competencias profesionales
- Formar en estrategias para el desarrollo de habilidades pre-laborales y laborales
- Informar, orientar y asesorar sobre la realidad del mercado laboral
- Motivar y desarrollar acciones para la adquisición de hábitos y rutinas de búsqueda de empleo
- Facilitar herramientas para una búsqueda autónoma de empleo (acceso a ofertas de trabajo, apoyo en la elaboración de currículum vitae y cartas de presentación, envío de candidaturas por correo electrónico, inscripción a portales de empleo, preparación de entrevistas de selección...)
- Efectuar un seguimiento de los procesos de búsqueda activa de empleo
- Informar y orientación sobre cursos, talleres y actividades de formación encaminadas a la mejora de la empleabilidad
- Gestión de becas externas para la formación, así como ayudas económicas internas del proyecto para facilitar la integración laboral
- Apoyar en la gestión y tramitación de la documentación necesaria para acceder al empleo o a recursos de formación
- Contactar con el tejido empresarial para favorecer procesos de intermediación entre las personas acogidas y el mercado



- Implementar seguimientos específicos para favorecer el mantenimiento de empleo de las personas incorporadas al mercado laboral
- Implementar actuaciones de coordinación con otras entidades y recursos formativos y de empleo
- Desarrollar entrevistas periódicas de seguimiento en este ámbito
- Cumplimentar la ficha de seguimiento laboral
- Registrar todas las actuaciones implementadas, tanto en la aplicación informática E-Gorion como en otros registros de apoyo.

Las actuaciones grupales y comunitarias, complementarias de las actividades individuales y familiares que se desarrollen en estas áreas y cuyo objeto será a implementar un proceso de intervención más global e integral con las familias o personas acogidas, se describen más adelante, en los apartados 5.1.5 y 5.1.6

Asimismo, en este nivel, se promoverá la cobertura de necesidades básicas, en función de las necesidades detectadas en cada familia. Además, se podrá dar cobertura, mediante ayudas económicas o en especie a los gastos básicos necesarios para atender necesidades vitales, así como otros gastos cotidianos que el equipo técnico valore que son necesarios para favorecer la integración de la familia.

Dentro de las ayudas que se proporcionan desde el dispositivo, previa valoración por parte del equipo técnico del Proyecto, señalamos dos tipos:

- Ayudas económicas para la cobertura de los gastos destinados a: pago de escuelas infantiles, gastos de matrícula y cooperativas escolares, medicación, formación, transporte nacional e internacional, actividades socioculturales y socioeducativas, traslados, pago de libros de textos, comedores, material escolar, pago de tramitación de documentación (NIE, pasaportes, DNI, etc.) así como, cualquier otro gasto que se valore oportuno.
- Cobertura de las necesidades básicas: Estas ayudas se proporcionarán a familias o personas con menor capacidad económica, previa valoración por parte del equipo técnico del Proyecto, con el objetivo de cubrir las necesidades básicas, tales como manutención, kit de primera acogida, productos de higiene, limpieza y menaje, etc.

5.1.4 Segundo Nivel: Integración en la comunidad

Al segundo nivel de intervención en el marco del Proyecto se accederá, una vez que se hayan alcanzado los objetivos básicos, programados en el primer nivel de intervención. No obstante, con carácter excepcional, también podrán acceder al mismo, desde un enfoque de proceso y sin haber estado acogidas previamente en



los Centros Abiertos del Proyecto, aquellas familias o personas en cuyo diagnóstico se evidencie que este nivel de intervención es el más adecuado.

El segundo nivel se implementará en dos subniveles, en función de la valoración técnica en relación a la situación, circunstancias personales y habilidades de la familia o persona:

- Pisos de autonomía, arrendados por la entidad gestora, ACCEM, en diferentes puntos de la ciudad de Madrid (se describe la ubicación de estos recursos en el apartado 7.). En estos recursos de acogida, situados en el entorno comunitario, se desarrollará un acompañamiento e intervención profesional basada en la pedagogía social comunitaria y la mediación intercultural, con el objeto de que las familias o personas puedan lograr la autonomía personal y económica necesaria para su plena incorporación en la sociedad de acogida

Desde este enfoque, accederán a estos dispositivos, familias o personas que hayan adquirido o presenten habilidades mínimas para residir en un entorno comunitario normalizado pero que, no hayan alcanzado o presenten un nivel de autonomía personal y económico suficiente y, por tanto, continúen precisando de estrategias de intervención y acompañamiento de media intensidad.

El tiempo de estancia en los pisos de autonomía será de 6 meses, con posibilidad de prórroga, según valoración del equipo técnico del Proyecto.

- Pisos en comunidad pisos en régimen de alquiler del mercado privado de vivienda, es decir, en las mismas condiciones que cualquier otro/a ciudadano/a. En estas alternativas habitacionales, ubicadas en la comunidad, se promoverán actuaciones para mantener y reforzar el proceso de plena incorporación social en el contexto.

Se intervendrá, en este marco, con las familias o personas que hayan adquirido o presenten habilidades necesarias para vivir en un entorno normalizado, además de nivel de autonomía personal suficiente pero que, continúen precisando de apoyo económico, así como, acompañamiento profesional de baja intensidad, para afianzar el proceso de incorporación social.

La elección del barrio o municipio en el que la familia iniciará este proceso de acceso a vivienda en régimen de alquiler, se realizará con el apoyo del equipo técnico del Proyecto y en base a diferentes criterios: precio de la vivienda, existencia de redes sociales de apoyo, acceso recursos educativos para los/as menores a cargo, posibilidades de incorporación laboral o mantenimiento del empleo en la ubicación, así como, otros factores que contribuyan a la plena inserción en la sociedad.

El apoyo profesional proporcionado en el contexto de los pisos de autonomía será de 6 meses, con posibilidad de prórroga, según valoración del equipo



técnico del Proyecto. Este plazo también podrá ser menor, en aquellos casos en los que la situación de la familia lo permitan y se cuenten con recursos económicos más estables.

En ambos subniveles (pisos de autonomía y pisos en comunidad) se proporcionarán ayudas económicas que garanticen la estabilidad familiar y se llevará a cabo un seguimiento social, menos extenso que el desarrollado en el primer nivel de intervención del Proyecto, con el objeto de apoyar el mantenimiento y refuerzo del nivel de autonomía alcanzado por la familia o persona.

Áreas de Intervención

La intervención en el segundo nivel, se estructurará en un área de intervención, que englobará el conjunto de actuaciones de apoyo y acompañamiento profesional desarrolladas con cada una de las familias o personas participantes:

a. Área de integración y seguimiento en los pisos de autonomía y en comunidad

Desde esta área, se realizará un seguimiento integral de las familias en los ámbitos laboral, educativo, vecinal, comunitario...

Las familias recibirán asesoramiento, acompañamiento y apoyo necesario para potenciar su proceso de integración social (apoyo en trámites, mediación con el vecindario...).

Así pues, en este segundo nivel de intervención, en cualquiera de las dos modalidades y con diferentes intensidades, se trabajará en los siguientes ámbitos:

- Laboral: proporcionando seguimiento en la búsqueda y mantenimiento del empleo, información y orientación sobre talleres ocupacionales y de capacitación profesional, apoyo para la gestión de trámites de documentación, sesiones de orientación laboral, acciones de formación pre-laboral, así como, actividades de mediación laboral con empresas y personas empleadoras.
- Vivienda: facilitando un seguimiento en la misma, así como, información, acompañamiento y orientación en relación a: contratos de alquiler, trámites administrativos, comunidades de propietarios, mediación vecinal y comunitaria, habilidades de convivencia...
- Ámbito socioeducativo: continuando, en función de las necesidades detectadas, el proceso de acompañamiento y seguimiento escolar de los/as menores (reuniones con los centros escolares, apoyo a las madres o padres, asesoramiento en los trámites de escolarización, información sobre becas y ayudas escolares...).
- Dinamización comunitaria: favoreciendo el acceso a recursos comunitarios, la promoción sociocultural y la participación de las familias en la vida



comunitaria, así como, en el marco de las redes formales o informales de su entorno próximo.

Desde este enfoque, el personal del Proyecto realizará visitas periódicas a los pisos e impartirá acciones, individuales y grupales, encaminadas a mejorar el proceso de autonomía de la familia o persona, así como, al mantenimiento de las instalaciones y la adecuada convivencia en la comunidad de vecinos.

Asimismo, en este nivel, en cualquiera de sus modalidades y con diferentes intensidades, podrán facilitarse dos tipos de ayudas económicas, previa valoración por parte del equipo técnico del Proyecto:

- Ayudas económicas para la cobertura de los gastos destinados a: pago de alquiler de vivienda, escuelas infantiles, formación, transporte, traslados, comedores, material escolar, así como, cualquier otro que se valore oportuno

Estas ayudas estarán indicadas para aquellas familias o personas con menor capacidad económica y que precisan de un mayor asesoramiento sobre la gestión eficiente de sus recursos.

- Ayudas para la integración, a modo de asignación mensual básica. Estas ayudas económicas se proporcionarán, previa valoración por parte del equipo técnico del Proyecto, con un doble objeto:
 - Favorecer el ahorro de las familias, en previsión de su desvinculación del Proyecto a corto/medio plazo.
 - Preparar a las familias para gestionar y administrar adecuadamente su economía doméstica.

La cuantía asignada de estas ayudas será establecida por el equipo técnico, en función de las necesidades y de la capacidad de gestión económica de cada familia o persona. Asimismo, dicha cantidad asignada, podrá sufrir variaciones en el marco del proceso de intervención, derivadas de la aparición de cambios en su situación (ampliación o pérdida de ingresos, aparición de nuevas necesidades, mejora en la capacidad de gestión económica...).

Las ayudas para la integración estarán indicadas, preferentemente, para aquellas familias que se encuentran más capacitadas para alcanzar un estilo de vida autónomo en un contexto normalizado.

Finalmente conviene destacar que, al estar el Proyecto orientado a promover la autonomía de las personas o familias en su proceso y generar mecanismos para que sean capaces de encontrar aquellas alternativas más idóneas para solventar su situación; en cualquier momento del proceso (niveles 1 y 2) se podrán facilitar ayudas económicas para facilitar la salida del servicio, siempre que estén suficientemente motivadas desde el punto de vista técnico. Así pues y con carácter excepcional, podrán facilitarse ayudas destinadas a costear traslados a otros

municipios de España y viajes internacionales (retorno al país de origen o con destino a otros países en los que se evidencie que las familias tienen mejores oportunidades para desarrollar su proceso vital). Asimismo, se podrán costear viajes fuera del municipio de Madrid, con destinos nacionales o internacionales, cuando estos estén justificados por razón de trámites necesarios para resolver su situación administrativa en España o para atender deberes inexcusables (por ejemplo, juicios...).

5.1.4.1 Ampliación de los recursos de intervención en este nivel

Como se indicaba anteriormente, el segundo nivel de intervención, en el marco del Proyecto, se subdivide, asimismo, en dos niveles: pisos de autonomía y pisos en comunidad.

En relación a los pisos de autonomía, como alternativas habitacionales ubicadas en el contexto comunitario normalizado y cuyo arrendamiento se costea por parte de la entidad gestora, ACCEM, conviene destacar que, durante el periodo de ejecución 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, se contaba con 5 viviendas, con supervisión y apoyo por parte del equipo profesional adscrito al Proyecto y capacidad para 34 personas.

Dicha dotación de pisos de autonomía, se ampliará, a partir del mes de junio de 2018, en base a la habilitación y puesta en marcha de siete nuevos pisos de autonomía, con capacidad para 42 plazas individuales y que se sumarán a las 5 viviendas que estaban en funcionamiento anteriormente, configurándose este subnivel en torno a: 12 pisos y 76 plazas individuales de acogida.

Justificación de la necesidad ampliación del número de pisos de autonomía

En los últimos años de ejecución del Proyecto y como consecuencia de los efectos de la crisis y post-crisis económica, se ha ido diversificando el perfil de las familias o personas atendidas en el marco del Programa.

Desde este prisma, se evidencian una serie de situaciones y fenómenos que tienen una incidencia directa en relación al diseño, configuración y características de los recursos adscritos al proyecto. Así pues, conviene hacer mención a:

- El hecho de que, desde hace unos años, estén accediendo, a los recursos habitacionales del Proyecto, familias o personas que presentan habilidades manifiestas para la vida autónoma. Muchos de estos casos atendidos, se derivan de situaciones de pérdida de trabajo y de vivienda, a la que se añaden dificultades para acceder al mercado laboral, en condiciones óptimas. En algunos de estos supuestos se detecta, asimismo, la presencia de redes familiares y sociales que no pueden apoyar de forma efectiva a la familia al encontrarse, también, en situación de precariedad económica.
- El aumento de la demanda de acogida que se viene produciendo, en base a las situaciones descritas y teniendo en cuenta el importante número de



personas o familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, riesgo o exclusión social y residencial en el contexto socioeconómico actual. Como consecuencia de este fenómeno, se ha producido un considerable incremento del número de familias que se encuentran en lista de espera de acceso a los recursos del Proyecto.

- La ampliación del tiempo de estancia, en el primer nivel de intervención, al carecer de alternativas habitacionales en comunidad, suficientes y adecuadas, para aquellas familias en un proceso de cambio positivo y que presentan más habilidades para desarrollar un proyecto de vida autónomo, pero, que carecen de los recursos económicos necesarios para costearse una vivienda.
- Las dificultades derivadas de la situación del mercado privado de alquiler en la ciudad de Madrid. En este sentido, se viene produciendo: un incremento importante del precio medio del alquiler, que compromete una proporción insostenible de los ingresos de la unidad familiar; la disponibilidad de un parque de vivienda, en este régimen, insuficiente, de forma que la oferta no se adecúa a la demanda, así como; el aumento de los requisitos necesarios para el acceso a vivienda en arriendo (fianzas, avales...).

En base a las cuestiones descritas, la apertura de 7 nuevos pisos de autonomía, tendrá un doble objetivo:

- Facilitar el acceso, a una vivienda normalizada y al proceso de plena autonomía, para aquellas personas o familias, en situación de vulnerabilidad, que cuenten con herramientas y habilidades, personales, familiares y convivenciales, suficientes para iniciar un proyecto de vida en un contexto comunitario normalizado, evitando que se produzca o alargue, de forma innecesaria y contraproducente, un proceso de institucionalización en el primer nivel de intervención.
- Disminuir la lista de espera de acceso al proyecto, ampliando la red de atención a personas o familias inmigrantes de la ciudad de Madrid y dando cobertura a un mayor número de demandas de acogida.

Perfil y funciones del nuevo personal adscrito al segundo nivel

Para la consecución de los objetivos establecidos, se prevé incorporar, en el mes de mayo de 2018, a 4 Trabajadores/as Sociales, que se sumarán a la dotación de personal adscrita al Proyecto.

Dichos/as profesionales desarrollarán un proceso de intervención y acompañamiento social que tendrá por objeto favorecer la incorporación social, laboral, normalización y autonomía de las familias o personas que vayan a acceder a las nuevas viviendas habilitadas en el marco del Proyecto.

En base a la metodología diseñada y descrita, anteriormente, para este subnivel de intervención del Proyecto, se desarrollarán actuaciones encaminadas a promover el



acceso a vivienda normalizada, a través de actuaciones de acompañamiento y mediación intercultural y comunitaria.

Así pues, en el primer mes de incorporación del nuevo personal (mayo de 2018), se implementarán acciones encaminadas a la planificación de las actividades a desarrollar, así como, a la búsqueda y selección de las viviendas que serán arrendadas.

En el mes de junio de 2018 y una vez que las 7 nuevas viviendas estén en pleno funcionamiento, el personal ejecutará funciones propias de su profesión, encaminadas a desarrollar un proceso de intervención en el Área de integración y seguimiento en los pisos de autonomía, que englobará el conjunto de actuaciones de apoyo y acompañamiento profesional desarrolladas con cada una de las familias o personas participantes y descritas en el apartado 3.3 4. Concretamente, algunas de las tareas que se implementarán, serán:

- Preparación y revisión del recurso, en relación a las nuevas altas (habitaciones, insumos de uso común...)
- Admisión y Acogida en los pisos de autonomía, según el protocolo descrito en el apartado 5.1.1., identificando las expectativas de la familia o persona en relación al recurso e informando, detalladamente, sobre las características del mismo, las normas de funcionamiento y el reglamento interno. En este sentido, se procederá, posteriormente, a la firma del Contrato Social de aceptación de dicho reglamento.
- Acompañamiento y traslado, de las familias o personas a los pisos asignados, el día de su ingreso en el recurso, orientando e informando sobre el entorno comunitario en el que se ubica la vivienda.
- Puesta en marcha de la metodología de trabajo expuesta:
 - Diseño de Intervención Social (DIS), en consenso con la persona o familia participante, desarrollando actuaciones periódicas de seguimiento para valorar la evolución de las personas acogidas, evaluando la consecución de los objetivos establecidos en el Plan de Intervención y detectando nuevas necesidades.
 - Desarrollo de acompañamiento profesional y mediación intercultural durante todo el proceso.
 - Implementación de actividades y talleres específicos, según las necesidades detectadas (habilidades personales y sociales, cultura española, mantenimiento de las instalaciones...)

En este proceso se proporcionarán, ayudas económicas que tendrán por objeto favorecer la incorporación social, tales como: manutención, ayudas para el acceso a



escuelas infantiles, tramitación de documentos, formación, traslados, transporte, comedores, material escolar, así como, cualquier otra que se valore oportuna por parte del personal.

Actuaciones complementarias en relación a la ampliación descrita

Partiendo de la experiencia de la entidad, ACCEM, en el trabajo con minorías étnicas del Este de Europa y teniendo en cuenta que representan uno de los colectivos prioritarios de acceso al Proyecto, se pretende aprovechar que la ampliación de la dotación de personal está prevista para mayo de 2018 (un mes antes de la puesta en marcha de las viviendas) para, además de desarrollar acciones encaminadas a la planificación de las actividades a desarrollar, así como, a la búsqueda y selección de las 7 nuevos pisos que serán arrendados, proporciona una atención específica a las familias pertenecientes a minorías étnicas del Este de Europa y residentes en el asentamiento "El Gallinero", debido a la situación de vulnerabilidad social en la que se encuentran las personas residentes en el mismo

La intervención específica en el asentamiento se comenzará con las tareas preparatorias el mes de mayo de 2018 y se concretará en:

- Acercamiento a las familias y generación de vínculos de proximidad, así como, elaboración de un diagnóstico de su situación.
- Detección y valoración de aquellas familias que cuenten con habilidades para la vida autónoma y puedan ser perfil de los nuevos pisos tutelados habilitados, así como, del primer nivel de intervención del Proyecto.
- Asesoramiento y acompañamiento, si procede, para la realización de trámites administrativos, con el objeto de mejorar su situación jurídica, educativa y sanitaria.
- Coordinación con los centros educativos, recursos sanitarios, servicios sociales de atención primaria y con otros servicios públicos y privados de referencia de estas personas, para evitar duplicidades en el proceso de intervención y establecer sinergias y mecanismo de trabajo en red.

5.1.5. Dimensión Grupal

Para el diseño de las actividades grupales que se implementarán en el marco del Proyecto, se parte de la **incorporación de nuevas enfoques metodológicos y técnicas de intervención grupal**, para el abordaje del colectivo de personas o familias inmigrantes.

Partiendo de esta consideración previa, el trabajo con grupos que se llevará a cabo en los dispositivos del Proyecto, se organiza en torno a **dos categorías**: Actividades *socioeducativas* y *actividades recreativas*.



Estas actividades se desarrollarán tanto **dentro de los recursos**, como **fuera de la institución**, en el entorno comunitario de incidencia de la misma.

Actividades socioeducativas

En el marco de las actividades grupales de **carácter socioeducativo** que se desarrollarán en el Proyecto, se propone la transición de un modelo que tenía como premisa la mejora de las carencias de las familias o personas atendidas, hacia un **nuevo modelo y enfoque que tiene por objeto aprovechar los conocimientos que, per sé, poseen las personas**.

Este nuevo modelo tiene por **objeto empoderar y dignificar a la persona**, otorgándole el lugar que le corresponde en la construcción de su propio conocimiento.

Así pues, la actividad de los grupos socioeducativos se encaminará al **desarrollo de hábitos, habilidades y conductas** en base a la **inteligencia cultural que tendrán todas las personas participantes** y de la **experiencia vital** les acompañe, generando espacios en los que se comparta y se dialogue.

Las **actividades socioeducativas**, que reforzarán la intervención individual y familiar descrita en apartados anteriores, tendrán **como objetivos**, los siguientes:

Objetivo General

- Desarrollar acciones que faciliten el entrenamiento, así como, el desarrollo de habilidades de la vida diaria, sociales, relacionales y convivenciales.

Objetivos Específicos

- Promover la salud física, psicológica, social y ambiental, así como, la educación para la vida saludable, de las familias o personas acogidas
- Facilitar estrategias que contribuyan a la mejora de los procesos de autonomía de las familias o personas
- Promover la generación de espacios de relación social positivos y que puedan apoyar el proceso de mejora.
- Incidir en la recuperación de habilidades encaminadas al autocontrol emocional y a la mejora de la autoestima y el auto-concepto.
- Impulsar la mejora de competencias personales básicas para el acceso al empleo y que son requeridas para desenvolverse adecuadamente en contextos de trabajo normalizados.
- Desarrollar procesos que faciliten el aprendizaje del idioma castellano.
- Impulsar actuaciones de sensibilización, con las personas o familias usuarias, que aborden aspectos de interés para el colectivo y promuevan el ejercicio de los derechos de ciudadanía, de forma activa, participativa y respetuosa con la diversidad.

Estas actividades grupales de carácter socioeducativo se implementarán:



- En los **Centros Abiertos de Acogida del proyecto**, como complemento al DIS y en las diferentes áreas de intervención definidas en **apartado 5.1.3**
- En el **segundo nivel de intervención del proyecto**, como complemento al DIS y en el área de intervención definida en el **apartado 5.1.4**

Se desarrollan, en el programa de la entidad y estructuradas por **áreas y niveles de intervención**, algunos ejemplos de las actuaciones y talleres grupales que podrán ser implementadas en el marco del Proyecto: taller de habilidades sociales y autoestima, prejuicios y estereotipos, educación para la salud, escuela de madres y padres, relajación, convivencia, mantenimiento de pisos, Nuevas tecnologías de la información (TIC).

Actividades recreativas

En las actividades recreativas se aplicarán criterios de **auto-organización y corresponsabilidad** por parte de las familias o personas acogidas en el diseño de actuaciones para acceder a experiencias de ocio y tiempo libre positivas que promuevan el restablecimiento y mejora de su situación.

En este sentido, las actividades de carácter recreativo que reforzarán la intervención individual y familiar descrita en apartados anteriores, **tendrán como objetivos**, los siguientes

Objetivo general

- Impulsar una correcta estructuración del tiempo libre y el desarrollo de un ocio saludable, como herramientas que inciden positivamente en el proceso de mejora de la familia o persona

Objetivos específicos

- Promover el ocio como forma de crecimiento, desarrollo, expresión personal y de encuentro con otras personas
- Estimular la generación de redes y relaciones interpersonales en contextos relacionales seguros.
- Facilitar el aprendizaje e interés en actividades cotidianas de ocio saludable
- Orientar el proceso de estructuración y organización del tiempo libre y de ocio
- Potenciar y generar habilidades personales para el desarrollo de actividades positivas en este ámbito
- Facilitar el conocimiento de recursos comunitarios de ocio y tiempo libre
- Fomentar la creatividad y la imaginación como herramientas para el desarrollo de un ocio saludable

Las actividades de ocio y tiempo libre tendrán una **temática y un contenido variado**, en función de las **necesidades, intereses y expectativas** de las personas participantes.



Se desarrolla, , algún ejemplo de las actuaciones y talleres grupales que podrán ser implementadas en materia de ocio y tiempo libre, concretamente: Salidas externas a Piscinas Municipales y Taller de baile.

5.1.6 Dimensión Comunitaria

En la interacción de las personas usuarias del Proyecto con el entorno comunitario, pueden generarse determinados **conflictos de convivencia y situaciones de hostilidad**, latente o manifiesta. **Dichas situaciones**, además de dificultar la convivencia general, **contribuyen a perpetuar los prejuicios y estereotipos que se atribuyen al colectivo** y el imaginario colectivo negativo sobre la problemática de la exclusión social y residencial, incidiendo en la promoción de relaciones asertivas y de conductas empáticas, solidarias y de inclusión.

Por todo ello, se propone la puesta en marcha de una serie de acciones de **sensibilización social** que se basarán en **enfoques y metodologías** de la **Pedagogía Ciudadana y la Pedagogía Social Comunitaria**, con el objeto de que las actuaciones contempladas no se reduzcan sólo a minimizar el impacto vecinal que pueden generar los recursos del servicio, sino que también **promuevan la configuración y generación de estructuras y dinámicas de participación y corresponsabilidad**.

Objetivos de las actuaciones enmarcadas en esta dimensión comunitaria

Objetivos generales:

- Favorecer la convivencia pacífica y armónica en el entorno comunitario de los recursos de acogida del Proyecto
- Contribuir a la sensibilización social en relación a los colectivos de intervención del servicio, desde un enfoque de Pedagogía Social Comunitaria y Ciudadana.

Objetivos específicos:

- Promover el uso responsable, por parte de las personas acogidas en los distintos dispositivos, de su contexto comunitario de incidencia.
- Contribuir a un mayor acercamiento de la comunidad a la realidad del colectivo generando espacios de encuentro ente la población, en general, y las familias o personas acogidas, con el objeto de visibilizar la realidad del colectivo a personas ajenas al mismo y desmontar prejuicios y estereotipos
- Programar, en espacios públicos, actividades socioeducativas, creativas y de ocio y tiempo libre, en las que se puedan generar nuevas situaciones comunicativas y relaciones de convivencia en comunidad
- Compartir experiencias y desarrollar acciones conjuntas con otros recursos de atención al colectivo que desarrollen programas y actuaciones en este ámbito



Intervención comunitaria por fases

Fase inicial

En esta fase se promoverá la **consolidación de relaciones con la ciudadanía**, así como, con los **recursos del barrio y Distrito** en el que se ubican los Centros Abiertos del Proyecto.

Desde este enfoque y teniendo en cuenta que, los centros llevan **funcionando varios años en su ubicación actual** y, por tanto, ya se han desarrollado numerosas acciones en este ámbito, de las que se tiene que partir, con el objeto de no duplicar procesos, se implementarán las siguientes **actuaciones**.

- Actualizar la identificación y mapeo de los diferentes recursos de la zona de incidencia de los centros (asociaciones y grupos informales de vecinos/as, comercios, centros educativos, recursos sociales, sanitarios, ...).
- Presentar y difundir las actuaciones a nuevos recursos comunitarios instalados en el Distrito, en el caso de los hubiera, con el objeto de facilitar el establecimiento de relaciones asertivas y colaborativas con los mismos.
- Identificar, si los hubiera, nuevos espacios de relación de carácter formal establecidos en el barrio y Distrito (Asambleas de Asociaciones de vecinos; espacios de relación y participación ciudadana; mesas y espacios de carácter técnico y/o técnico-institucional...), promoviendo la incorporación, si procede, del personal del centro a aquellos espacios de relación considerados clave en el proceso, siempre en base a la autorización del organismo financiador.

Segunda fase

En esta fase se podrán en marcha las siguientes **actuaciones**.

- Continuar presentando y difundiendo las actuaciones que se llevarán a cabo en el Proyecto a otros recursos comunitarios que no hubieran sido contactados con anterioridad, si los hubiera.
- Consolidar las relaciones asertivas y colaborativas establecidas, con diferentes actores de la comunidad, en los años de ejecución del Proyecto, así como, en el marco de la actualización del mapeo de recursos.
- Consolidar la participación activa en espacios de relación de carácter formal, del barrio y Distrito, en los que se participa (Foros Locales, Mesa de Participación y Desarrollo Comunitario), continuando con la estrategia de identificación de nuevos espacios que puedan surgir y valorando la idoneidad de incorporarse a los mismos.

Tercera fase

En esta fase, además de **consolidar todas las actuaciones descritas en fases anteriores**, se incidirá especialmente en el **acercamiento de las familias o personas acogidas a los contextos comunitarios normalizados**, promoviendo



actividades socioeducativas y de ocio y tiempo libre fuera de los recursos de acogida, que permitan generar nuevos espacios de interacción y encuentro con población en general.

Además, se promoverá el **acercamiento de la población en general a la realidad y espacios de convivencia de las familias o personas acogidas en el Proyecto**. Desde este enfoque, se desarrollará, en el marco de los Centros Abiertos, una **Jornada de Puertas Abiertas**, en la que se va a facilitar un **espacio de encuentro entre la ciudadanía, los recursos del barrio y las familias o personas acogidas**.

Con esta acción, **dirigida tanto a vecinos/as, recursos, como a personas usuarias y, transversal al proceso de intervención comunitaria**, se pretende contribuir a alcanzar los siguientes objetivos:

- Dar a conocer, a las personas interesadas, los Centros Abiertos del Proyecto
- Visibilizar la realidad compleja de las familias o personas inmigrantes
- Intercambiar información, ideas, hechos y opiniones sobre la realidad de las personas o familias inmigrantes, con el objeto de superar prejuicios y estereotipos asociados al colectivo
- Generar un espacio de encuentro en el que todas las personas participen activamente
- Fomentar la creación espacios de igualdad entre las personas participantes, sean cuales sean sus circunstancias personales, así como, la etapa y proceso vital en el que se encuentren.

En el marco de la Jornada, se realizarán **las siguientes actividades**:

- Visita guiada por los dispositivos.
- Muestra y exposición de los trabajos realizados, por las familias o personas acogidas en el centro, en las actividades grupales de carácter socioeducativo.
- Encuentro y asamblea entre ciudadanía, recursos participantes y familias y personas acogidas.

Conviene destacar, en relación a esta actividad, que, teniendo en cuenta el **contexto institucional del Proyecto**, deberá ser aprobada y valorada como adecuada por parte del **organismo financiador**.

Además, se tendrá **especial consideración con los preceptos establecidos** en la legislación nacional en materia de **protección de datos de carácter personal**, garantizando la participación voluntaria de las familias o personas acogidas y el respeto al derecho de intimidad de aquellas que no quieran participar en la actividad, especialmente en el caso de menores.

Asimismo, y en todo el periodo de ejecución del Proyecto, se pondrán en marcha una serie de **acciones informativas**, para todas las familias o personas que hacen uso de los recursos de acogida:



- **Recordatorio de normas de convivencia en comunidad básicas**, en las diferentes interacciones y situaciones comunicativas que se produzcan entre el personal y las personas o familias acogidas.
- **Difusión de información y materiales** que fomenten el cuidado del entorno y las actitudes cívicas.

6 COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA

6.1 Coordinación operativa interna

En los dispositivos y servicios que se habilitarán en el marco del Proyecto, se integrarán diferentes profesionales de la entidad gestora, que trabajarán en estrecha coordinación y comunicación, facilitando que la actuación funcione, en todo su conjunto, como una estructura integrada, así como, la adecuación de los canales de comunicación internos.

La comunicación y coordinación interna, dentro de un equipamiento de estas características, será fundamental para garantizar una operativa de funcionamiento de calidad, eficaz, eficiente, integrada y que promueva la autonomía del personal, lo que implicará un adecuado intercambio y transmisión de la información entre los miembros del equipo, siendo proactivos y evitando interferencias en la situación comunicativa.

Así pues, estos **procesos de comunicación y coordinación interna** tendrán, en el marco del servicio, entre otras, las siguientes **finalidades**:

- Fomentar habilidades cooperativas, de trabajo en equipo y establecer sinergias en la actuación del personal
- Definir criterios básicos de intervención en los dispositivos
- Obtener, de forma ágil, información y retroalimentación sobre nuevas indicaciones y criterios de funcionamiento del Proyecto
- Fomentar el intercambio de buenas prácticas y el diseño de estrategias de mejora de la calidad del Servicio.
- Priorizar actuaciones con familias o personas usuarias que se encuentren en situación de crisis o especial vulnerabilidad.
- Facilitar información sobre tareas pendientes e incidencias que alteran el normal funcionamiento de la vida de los dispositivos.
- Abordar, de forma conjunta, la evaluación del funcionamiento del Proyecto, elaborando nuevos indicadores adaptados a cada situación.

En base a estas precisiones efectuadas y dentro de las **estrategias de comunicación y coordinación operativa de carácter interno** que se desarrollarán en el marco del Proyecto, se distingue entre aquellas que implicarán la proximidad física y la interacción verbal entre el personal y aquellas comunicaciones y coordinaciones que se desarrollarán a través de otros medios.



Comunicación y coordinación verbal

Entre las estrategias de coordinación interna propuestas y que implicarán el **contacto físico y la interacción verbal** del personal adscrito al Proyecto, cabe destacar las siguientes:

- ***Solape entre los diferentes turnos de trabajo:*** permitirá el intercambio de información con el turno anterior y siguiente, proporcionando matices que no se pueden aportar con otras herramientas. Esta actuación contribuirá a fomentar el intercambio de experiencias profesionales, permitiendo el diseño conjunto de estrategias de intervención y proporcionando información de especial interés para el personal. Se transmitirá, entre otra, información relativa al nivel de ocupación de los centros de acogida, incidencias con las personas usuarias, derivaciones, cuestiones transmitidas por los/as Responsables técnicos, situaciones sanitarias a tener en cuenta, casos de especial vulnerabilidad detectados, estado de las reservas en los almacenes, actividades y talleres que se vayan a implementar con las personas usuarias,
- ***Reuniones de coordinación y supervisión interna.*** Permitirán, dentro de un espacio profesional, intercambiar experiencias personales y analizar casos concretos, mejorar aspectos del Proyecto, plantear dudas, clarificar procesos, mejorar la cohesión del equipo de trabajo, homogeneizar criterios fundamentales de intervención... Entre las diferentes reuniones internas, que se proponen desarrollar en el marco del servicio, destacan:
 - Reuniones semanales de coordinación y supervisión entre las personas responsables de cada centro Abierto (San Roque y Valdelatas) y el personal adscrito a cada una de las áreas siguientes: Área de atención social; Área de promoción y seguimiento familiar; Área de atención y seguimiento sanitario; Área de animación socioeducativa de menores en edad escolar (de 3 a 16 años); Área psicológica; Área de mediación intercultural y convivencia y; Área de formación e inserción laboral.
 - Reuniones semanales de coordinación y supervisión con la participación del equipo de coordinación del proyecto (coordinador/a y subcoordinador/a) y las personas responsables de cada centro abierto.
 - Reuniones semanales de coordinación y supervisión entre el/al subcoordinador/a del Proyecto y el Área de integración y seguimiento en los pisos de autonomía y en comunidad
 - Reunión de supervisión mensual del equipo de coordinación del proyecto con las Responsables de ACCEM Comunidad de Madrid.

En estas reuniones se establecerán cauces de comunicación y coordinación, se transmitirán directrices, se definirán criterios comunes de intervención y se



diseñarán rutinas y procedimientos básicos de trabajo, lo que incidirá en el incremento de **calidad del Servicio** y en la estandarización de los procesos que se desarrollen en el mismo.

Comunicaciones y coordinaciones a través de otros medios

Entre las estrategias de comunicación y coordinación interna propuestas, que harán uso de otros medios, destacan:

- **Cuadernos de Comunicación.** Proporcionarán información relevante en relación a las personas usuarias, procedimientos de actuación e incidencias acaecidas en el marco del Proyecto.
- **Comunicación vía mail.** Permitirá intercambiar información sobre indicaciones establecidas, cuestiones de orden general del servicio y otras cuestiones de interés y relevancia para el funcionamiento del mismo.
- **Comunicación y coordinación telefónica.** Permitirá intercambiar información sobre incidencias, directrices del equipo de coordinación, ...

3

6.2 Coordinación externa y Trabajo en Red

En la atención a familias o personas inmigrantes en situación de grave vulnerabilidad social y con el objeto de realizar un abordaje integral y adaptado a su proceso, se hace imprescindible la articulación y coordinación de los distintos recursos de apoyo intervinientes en la mejora de su situación vital, desarrollando un circuito de atención que garantice todas las actuaciones necesarias y su adecuación en función de cada caso.

La **coordinación** con otros recursos de intervención de la **Red de atención a personas inmigrantes**, así como, con centros, **recursos y servicios de otras redes** (sanitarios, socio-sanitarios, sociales, socioeducativos, comunitarios...) es un elemento clave para ofrecer un servicio de calidad, eficaz y eficiente, en el que se optimicen los recursos disponibles, se garantice la complementariedad de los procesos de intervención y se proporcionen respuestas globales, integrales y adaptadas a cada situación.

Desde este enfoque, **la coordinación externa y el trabajo en red**, con otros recursos involucrados en la atención del colectivo, bien sean de atención primaria (Centros de Servicios Sociales), atención especializada para personas inmigrantes (Oficina Municipal de Información y Orientación para la Integración de Población Inmigrante, asociaciones,...) o para la mejora de alguna de sus esferas vitales (centros sanitarios, Servicios de la Seguridad Social, recursos de vivienda, comunitarios, ocio y tiempo libre,...) tendrá, entre otras, **las siguientes finalidades**:

- Desarrollar procesos de coordinación externa y trabajo en Red que incidan en



la mejora de la atención proporcionada a las personas participantes en el Proyecto.

- Establecer mejores procesos de trabajo, sinérgicos y más adaptados a la realidad.
- Proporcionar una atención integral e integrada, de carácter global, que dé respuesta a todas las dimensiones de la persona y de su proceso de riesgo, vulnerabilidad y exclusión social y residencial.
- Optimizar los recursos existentes y proporcionar respuestas más eficientes y eficaces.
- Diseñar estándares de intervención que permitan anticipar determinadas situaciones de riesgo y vulnerabilidad, canalizar demandas y consensuar actuaciones de carácter preventivo.
- Proporcionar, de forma conjunta, estrategias para el abordaje y seguimiento de las situaciones, así como, para la evaluación de las actuaciones y del impacto de las mismas
- Garantizar que se pueda dar continuidad y complementariedad a los procesos de intervención con las personas atendidas.

Desde este prisma, en el marco del Proyecto se implementarán, entre otras las siguientes **acciones de coordinación externa y trabajo en Red**:

Espacios y acciones de coordinación con recursos sociales

- Reuniones de coordinación con los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito Fuencarral-El Pardo, como recursos básicos de atención social y de referencia de las familias y personas acogidas.
- Coordinaciones de casos, en el marco del Programa de Actuación Social en El Gallinero
- Coordinación con otras entidades de iniciativa social o recursos: Provivienda, Cruz Roja, Progestión, Hijas de la Caridad (San Vicente de Paúl), ...

Espacios y acciones de coordinación a nivel laboral

- Coordinación con la Oficina Municipal de Información y Orientación para la Integración de Población Inmigrante, con el objeto de derivar a las personas participantes a clases de español, formación y mejora del empleo.
- Coordinación con asociaciones que intervienen con el colectivo (Cepaim, Oscus, Karibu, Fundación Tomillo, la Merced Migraciones...), para apoyar el proceso de intervención con otros recursos de orientación laboral y formación ocupacional.

Espacios y acciones de coordinación en el ámbito de la vivienda

- Coordinación con entidades públicas con competencias en materia de



vivienda social, como la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS) o la Agencia de la Vivienda Social de la Comunidad de la Comunidad de Madrid, con el objeto de presentar informes sociales o apoyar en los trámites administrativos para solicitud de vivienda a las personas acogidas.

- Coordinación con Inmobiliarias y/o particulares. Desde este enfoque, se realizarán acciones de intermediación para apoyar a las personas usuarias en el acceso al mercado privado de vivienda, especialmente en régimen de alquiler.

Espacios y acciones de coordinación con recursos educativos:

- Coordinación continúa con el/la Técnica de Educación del Distrito Fuencarral-El Pardo, para informar sobre las y los menores en edad escolar acogidos en el Proyecto
- Coordinación con los Servicios de Apoyo a la Escolarización correspondiente al Distrito Fuencarral-El Pardo, para apoyar el proceso de incorporación a los centros escolares de los/as menores participantes en el Proyecto.
- Coordinación con la Dirección de Área Territorial-DAT Madrid Capital.
- Colaboración y coordinación con los centros educativos de referencia de los/as menores, a través de espacios de tutoría y reuniones que garanticen la complementariedad de las actuaciones.
- Coordinación con Escuelas Infantiles (Colorín Colorado y la Caracola) para promover el acceso y seguimiento de menores, de 4 meses a 3 años, a procesos de escolarización temprana y facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral.

Espacios de coordinación a nivel de salud:

- Coordinación con el Centro de Salud Fuencarral, para promover, con las personas atendidas, el ejercicio del derecho a asistencia sanitaria y el acceso a los servicios públicos de salud.
- Coordinación con el organismo autónomo Madrid Salud, a través del Centro Municipal de Salud de Fuencarral y del Centro de Diagnóstico Médico de la Calle Montesa, con el objeto mejorar las líneas de actuación en materia de prevención y promoción de las personas acogidas en el Proyecto.
- Coordinación con la Unidad Técnica de Control de Vectores de Madrid Salud para detección, inspección y tratamiento de posibles plagas.



Coordinación en situaciones de emergencia social

- Coordinación estrecha con el Servicio de SAMUR SOCIAL del Ayuntamiento de Madrid, con el objeto de dar respuesta y atender a situaciones de emergencia social (familiar o colectiva) de forma conjunta.

Otros recursos

- Coordinación con el Consulado de Rumanía, sobre todo para tramitación de documentación en el caso de familias pertenecientes a minorías étnicas de Europa del Este.
- Coordinación con otras administraciones y recursos públicos del Distrito Fuencarral-El Pardo: Junta municipal, Tesorería de la Seguridad Social, Agencia Tributaria, Servicio Público de Empleo (Estatal y Regional), ...
- Coordinación con el Banco de Alimentos de Madrid, en relación a prestación de apoyo a la manutención de las personas atendidas en el Proyecto.

Participación en Foros y Redes

En el ámbito del Proyecto y teniendo en cuenta que la entidad, ACCEM, gestiona el mismo desde sus inicios, **se participa en los siguientes espacios:**

- Mesa de Participación y Desarrollo Comunitario del Distrito Fuencarral-El Pardo.
- Mesa de Derechos Sociales del Foro Local del Distrito Fuencarral- El Pardo.
- Comisión de Juventud y Educación del Foro Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid

7 FORMACIÓN Y SUPEVISIÓN DEL PERSONAL

7.1 Plan de Formación

La formación de todos/as sus profesionales es una prioridad para ACCEM que, como entidad, articula diferentes sistemas para favorecer la formación del personal como instrumento de mejora encaminado a entrenar a dichos/as profesionales en el desempeño de las funciones encomendadas y, también, a desarrollar y perfeccionar a la persona en el mundo del trabajo.

Plan de Formación de ACCEM

ACCEM tiene definido en su Plan Estratégico un proceso sistemático y continuo de formación encaminado al impulso y desarrollo de las competencias y aptitudes de las personas trabajadoras.



El *Plan de Formación* integra contenidos relacionados con el desarrollo organizativo de la entidad, los servicios que se gestionan desde la misma, así como, el desarrollo de competencias del personal, con el objeto de conseguir la adecuación de las mismas al puesto de trabajo. Para ello se realiza un diagnóstico de las necesidades de formación de las personas trabajadoras que es coherente con el Sistema de Gestión de Calidad y con el marco de la estrategia organizativa de la entidad, garantizando una eficaz prestación de los servicios.

ACCEM dispone de un *protocolo de formación interna*, **FORMACIÓN DE ACOGIDA EN LA ENTIDAD**, para todas las personas de nueva incorporación, que se basa las siguientes líneas:

- Conocimiento del Plan Estratégico, Misión, Visión, Principios y Valores.
- Conocimiento de los Servicios generales de ACCEM y en particular de todos los servicios de ACCEM en la Comunidad de Madrid.
- Sistema de Gestión de Calidad.
- Metodología de Intervención y cultura de la entidad.
- Sistema de Coordinación entre los recursos que ACCEM tiene en Madrid.
- Prevención de Riesgos Laborales (PRL).
- Protección de datos de carácter personal.
- Educación Vial.

Teniendo en cuenta este marco, el *Plan de Formación de ACCEM*, tiene los siguientes **objetivos**:

Objetivo general

- Favorecer un mejor desempeño de las funciones encomendadas a las personas trabajadoras

Objetivos específicos

- Realizar un riguroso diagnóstico de las necesidades de formación que garanticen una eficaz prestación de los servicios.
- Ofertar acciones formativas personalizadas, con gran aplicabilidad en el contexto de trabajo.
- Adaptar las acciones formativas a las necesidades del personal, facilitando una formación de acogida ajustada a las circunstancias de cada caso y orientada siempre a facilitar la integración en el Proyecto/Programa o Servicio en el que se incorpora la persona.
- Crear espacios de intercambio para la transmisión de conocimientos y el interaprendizaje, a través de formación interna vinculada a diversos programas, lo que permite ofertar gran variedad de acciones formativas especializadas, objeto de demanda por parte de otros/as trabajadores/as de la propia organización.



Formación específica para profesionales del Proyecto

Teniendo en cuenta las características y especificidad de las actuaciones que se implementarán en el equipamiento y, en el marco del Plan de Formación de ACCEM dirigido al personal adscrito al Proyecto, se plantea la siguiente formación, **específica y complementaria al protocolo de formación interna para todas las personas de nueva incorporación en la entidad**, y que tendrá por objeto mejorar el desarrollo de habilidades, destrezas y aptitudes profesionales en relación a los procesos de intervención sociocomunitaria con colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social:

a. Formación para promover la igualdad efectiva entre mujeres y hombres. Promoverá la capacitación del personal en relación al conocimiento de la situación de las mujeres como colectivo sujeto de situación de desigualdad y discriminación, así como, la normativa en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, incidiendo en la detección de posibles actitudes o estereotipos machistas.

b. Resolución de conflictos interculturales. Tendrá por objeto dotar al personal de herramientas para la resolución positiva de aquellas situaciones de conflictos y disputa que puedan producirse en diferentes contextos dentro de un entorno multicultural, promoviendo el desarrollo de habilidades interpersonales y enfoque orientados a la convivencia ciudadana intercultural.

c. Manejo del estrés y de las emociones. Impulsará el aprendizaje de técnicas, estrategias y habilidades básicas, pero eficaces, para controlar el estrés. Facilitará, en suma, que las personas asistentes tomen conciencia de sus reacciones personales ante las situaciones que les pueden provocar estrés, para así poder contrarrestar sus posibles efectos negativos, definiendo estrategias para afrontar cada una de ellas. También facilitará la puesta en práctica de acciones que minimicen el estrés en la vida diaria y dentro de la institución (control del tiempo, organización de agendas, establecimiento de lugares de descanso...).

d. Prevención de accidentes laborales/domésticos, esta formación tendrá como objetivo, capacitar al personal adscrito a los Centros Abiertos, así como, a las personas usuarias, en la adquisición de conocimientos básicos en referencia a la prevención de accidentes en el ámbito laboral/doméstico, partiendo de la base de que para las personas trabajadoras dichos centros representan un ámbito de desarrollo laboral mientras que, para las personas usuarias, representan su contexto de residencia y desarrollo vital.

e. Curso de Primeros auxilios. Dotará, a las personas participantes, de las habilidades necesarias para poder hacer frente, de una manera efectiva y segura, a las diversas situaciones de urgencia/emergencia que se pueden encontrar en su contexto laboral.

Además de las acciones formativas descritas, se facilitará, al personal del Proyecto, todas **aquellas acciones formativas que se consideren de interés y que se enmarquen en el Plan de Formación de la Entidad**, así como, **herramientas,**



manuales o Guías que tengan por objeto mejorar sus competencias en relación al desarrollo de procesos de mediación intercultural, intervención, asesoramiento, y acompañamiento para la promoción de las personas o grupos en situación de necesidad, por ejemplo: Guía de Mediación Intercultural de ACCEM, 2009; Manual práctico para la búsqueda de empleo, 2013...

7.2 Supervisión del personal

La supervisión del personal tendrá por objeto proporcionar apoyo técnico a los/as profesionales adscritos al Proyecto, mediante **acciones de supervisión** de las estrategias de contacto, acogida, motivación, mediación, intervención, establecimiento de vínculos, apoyo y acompañamiento profesional, llevadas a cabo con las personas atendidas en el marco del Servicio.

La operativa del Proyecto de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes definida en este documento, así como, los canales de comunicación y coordinación interna explicitados, permiten identificar algunas estrategias y herramientas de supervisión del servicio que se van a implementar durante la ejecución del mismo.

En primer lugar, conviene destacar que, el **equipo de coordinación del Proyecto, tendrá información directa de sus equipos de trabajo**, debido a la proximidad física con los mismos. En este sentido, se generarán espacios de encuentro con el personal que permitirán resolver dudas técnicas y metodológicas en base a casos prácticos concretos y de los que se dará un adecuado feedback a la persona responsable de ACCEM Comunidad de Madrid, en relación del desarrollo de las competencias profesionales del personal adscrito al Proyecto.

Este apoyo técnico presencial, se **complementará con el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación** (Dispositivos móviles y comunicación virtual), que permitirán agilizar las estrategias de supervisión, si la situación así lo precisa, generando espacios de intercambio y orientación profesional entre el equipo de coordinación y el personal, sin necesidad de que se coincida en el mismo espacio físico.

Acciones específicas de supervisión

Las herramientas anteriores, se complementarán con las siguientes **acciones específicas de supervisión**, llevadas a cabo por el personal de entidad gestora:

- Reuniones, específicas de seguimiento y supervisión, entre las personas responsables de cada Centro Abierto y el personal adscrito a las diferentes Áreas de Trabajo en los centros: Área de atención social, Área de promoción y seguimiento familiar; ...
- Reuniones grupales, específicas de seguimiento y supervisión, con la participación del equipo de coordinación del proyecto y las personas responsables de cada centro abierto.



- Reuniones, específicas de seguimiento y supervisión, con el Área de integración y seguimiento en los pisos de autonomía y en comunidad.
- Reuniones periódicas de evaluación del desarrollo del Servicio (evaluación de proceso), con participación de todo el personal que se considere necesario.
- Reuniones, de seguimiento técnico-económico, del equipo de coordinación del proyecto con las Responsables de ACCEM Comunidad de Madrid.

En relación a estas reuniones específicas de supervisión, con el objeto de poder sistematizar y evaluar el desarrollo e idoneidad de las mismas, el/la coordinador/a del Proyecto, o persona delegada, que modere la actuación, realizará **un registro en el que conste la relación de sesiones celebradas**, así como, un informe con los contenidos desarrollados, síntesis de acuerdos alcanzados, valoración del resultado de la reunión, análisis final, sugerencias y recomendaciones.

Finalmente, conviene destacar que, además de las acciones anteriores, en el marco de la ejecución del Contrato, **se participará en cuentas reuniones y/o estrategias de supervisión y seguimiento** sean establecidas por parte de los/as responsables municipales del Proyecto.

3

8 EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Con el objeto de establecer estándares de calidad y procesos de mejora continua que incidan en la óptima gestión del Proyecto y de las personas atendidas en el marco del mismo, se utilizarán las **herramientas de evaluación y seguimiento del servicio** que se describen a continuación:

a. Sistema de Gestión de Calidad de ACCEM

✓
ACCEM cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC en adelante) que ha sido evaluado y certificado en cuanto a cumplimiento de los requisitos de la norma **ISO 9001:2015**. Certificado nº ES10/9125. **Se adjunta Certificado**.

El SGC de ACCEM cuenta con un **Manual de Calidad de ACCEM**, así como, con **10 Procedimientos Generales (PG)**:

- PG-01: Control de la Documentación y de los Formatos y Registros.
 - PG-02: Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
 - PG-03: Gestión de la Formación y Competencias.
 - PG-04: Gestión de compras y evaluación de proveedores.
 - PG-05: Evaluación de la Satisfacción del Cliente, en distintos idiomas (español, inglés, chino, francés, árabe, rumano, ucraniano, farsi y portugués).
 - PG-06: Auditorías Internas.
 - PG-07: Tratamiento de No Conformidades y Reclamaciones.
 - PG-08: Acciones correctivas y reclamaciones.
- A



- PG-09. Control de la Prestación del servicio
- PG-10: Diseño y Desarrollo de Programas.

A través del **Procedimiento de Satisfacción del Cliente** (traducido al español, inglés, chino, francés, árabe, rumano, ucraniano, farsi y portugués) se dará tratamiento, por parte de la persona Responsable de Calidad de ACCEM, a las encuestas de evaluación de satisfacción que utilizará el personal del Proyecto. Este procedimiento permitirá la evaluación mensual de la atención prestada por dichos/as profesionales y se aplicará, tanto en actividades concretas (como por ejemplo las actividades grupales que se implementen), como para evaluar la satisfacción de cada persona con la atención recibida en el marco del Servicio.

El procedimiento de **No Conformidades** permitirá al equipo de coordinación del Proyecto la detección de desviaciones del SGC durante la ejecución del mismo, facilitando la puesta en marcha, por parte de la persona Responsable de ACCEM Comunidad de Madrid, de respuestas y soluciones inmediatas a las situaciones detectadas.

Para la gestión del Servicio se adaptará el **Procedimiento de Acciones Correctivas**, que permitirá identificar y corregir los posibles errores para la mejora continua de la gestión del Proyecto, teniendo en cuenta que el objetivo de este procedimiento consiste en definir la sistemática seguida por ACCEM para aplicar y evaluar los resultados de todas aquellas acciones encaminadas a eliminar las causas de las no conformidades, bien sean estas reales o potenciales.

A través del **Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Programas** se podrá efectuar un seguimiento de la evolución de las fases de desarrollo en la ejecución del Proyecto y asegurar que éstas responderán a los requisitos especificados.

Además de estos procedimientos, que forman parte del SGC de ACCEM, se garantiza la aplicación de cualquier **otro procedimiento** establecido por el organismo financiador de la actuación.

b. Análisis de datos registrados en la aplicación Informática E-Gorrión

ACCEM cuenta con el **Programa Informático E-Gorrión**, el cual se basa en un guion de descriptores que permite la recogida de datos sobre la situación, prestaciones e itinerario de las personas usuarias del programa, para su posterior explotación y análisis.

El **contenido de los descriptores** de esta base de datos se estructura en torno a diferentes áreas:

- Datos personales
- Situación social
- Situación legal/jurídica
- Situación sanitaria

- Formación
- Situación laboral

La base de datos recoge los siguientes **bloques de prestaciones**:

- Información y Orientación
- Atención e Intervención Social
- Atención psicológica/ apoyo psicosocial
- Asesoramiento legal y jurídico
- Ayudas económicas
- Alojamiento/ vivienda
- Salud

Cada bloque de prestaciones contiene un conjunto de descriptores específicos de recogida de datos. Para la gestión del Proyecto se cumplimentarán, en la aplicación informática, aquellos descriptores requeridos y que se adecúan a las necesidades de diagnóstico y recogida de datos sobre las personas usuarias del servicio, para su posterior **explotación, análisis y evaluación**

Desde este prisma, se garantiza la realización de **dos explotaciones de datos en el periodo de ejecución del Proyecto, semestral y final**.

c. Reuniones periódicas de supervisión y seguimiento

Otra vía de seguimiento y evaluación continua de la ejecución del Proyecto, se realizará a través de las **reuniones periódicas de seguimiento establecidas y definidas en apartados anteriores**.

En este sentido y con el objeto de verificar el cumplimiento de los objetivos marcados, se garantiza que, la supervisión y el seguimiento del Proyecto, se realizará, como mínimo, de forma **mensual, semestral y anual** a través de distintos niveles de coordinación interna: Responsables de ACCEM Comunidad de Madrid, equipo de coordinación y equipo técnico del proyecto.

d. Análisis DAFO

Esta herramienta, implementada por el personal responsable del proyecto en la entidad y con el apoyo del conjunto de profesionales adscritos al mismo, permitirá desarrollar una valoración, con carácter **semestral y anual**, sobre las **fortalezas, debilidades** (de carácter interno), **amenazas y oportunidades** (externas) en relación a distintos ámbitos del Proyecto: personas usuarias, dispositivos del equipamiento, equipo de coordinación, equipo técnico, ...



e. Indicadores de evaluación del Programa

Los **indicadores de evaluación** facilitarán la recogida sistemática de información y contribuirán a mejorar la calidad de los servicios implementados, en base a una evaluación de proceso periódica, así como, una evaluación final, que proporcionarán información de sumo interés sobre la idoneidad, la eficacia y la eficiencia en la ejecución del Proyecto y en todas las actuaciones que en él se desarrollen o se hayan implementado.

En relación a los indicadores, la evaluación del Proyecto se realizará a través de un **análisis de verificación de los resultados esperados y metas asociadas a cada uno de los objetivos operativos establecidos** para el equipamiento y que se describen en el apartado 2. **Objetivos del Proyecto**. Además de estos indicadores, cuya recogida y sistematización resulta de capital importancia para la adecuada evaluación del proyecto, se definen, asimismo, para su recogida y análisis, una serie de **indicadores de actividad, complementarios** a aquellos asociados a los objetivos operativos, y que permitirán contribuir a un **proceso evaluativo más completo**:

- Número de personas atendidas mensualmente, distribuidas por dispositivo, nacionalidad género, tramo de edad y lugar de origen/procedencia.
- Número de nuevas altas incorporadas al Proyecto, desagregadas por dispositivo, meses, nacionalidad, género, tramo de edad y lugar de origen/procedencia.
- Número de bajas del Proyecto, distribuidas por dispositivo, meses, nacionalidad, género, tramo de edad y lugar de origen/procedencia.
- Tiempo medio de estancia de las personas atendidas, desagregado por dispositivo.
- Número de derivaciones realizadas y recibidas, desagregadas por dispositivo del Proyecto, tipo de recurso al que se ha cursado o del que se ha recibido la derivación, sexo y nacionalidad.
- Número de prestaciones gestionadas.
- Número de acompañamientos en la gestión de diferentes prestaciones y servicios para mejora de la calidad de vida de las personas atendidas.
- Número de acciones de mediación desarrolladas, desagregadas por tipo.
- Número y descripción de recursos comunitarios con los que ha establecido contacto y coordinación, desagregados por tipo de recurso.
- Número de talleres y actividades grupales implementadas, según tipología
- Número de participantes en cada taller/actividad, desagregados por sexo y nacionalidad.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias las actividades/talleres desarrolladas.
- Número de personas que completan el proceso de intervención por cumplimiento de objetivos, desagregadas por género y nacionalidad.
- Números de actividades de difusión y visibilización del Proyecto realizadas, con descripción del tipo de actuación.



- Actividades formativas realizadas para el personal del Proyecto, con descripción del tipo de actuación, y desagregadas por formación interna/externa
- Número de reuniones de coordinación mantenidas.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias en relación al Proyecto, así como, autopercepción de cambio y mejora de su situación de exclusión social y residencial.

Las **fuentes de verificación** de estos los indicadores serán:

- La **aplicación informática E-Gorrión**
- Las **Plantillas de Registro y sistematización** de la información, complementarias a la aplicación informática, que serán utilizadas por el personal del centro .
- Las **Actas de las reuniones** de coordinación mantenidas.
- Las **Encuentras de Satisfacción** que se cumplimenten

f. Informes de ejecución y memorias en el marco de ejecución del Proyecto

La elaboración de **informes y memorias**, servirá también como guía, pauta y **fuentes de verificación principal para el proceso de evaluación** en relación a la ejecución del Proyecto.

Dichos informes y memorias permitirán, asimismo, realizar una evaluación de proceso, facilitando la detección de aquellos aspectos cualitativos y cuantitativos que se tienen que mejorar, así como, los que se deben mantener, en el caso de que los resultados previstos se hayan alcanzado.

Durante el periodo de ejecución del Proyecto, se elaborarán, para su entrega al Ayuntamiento de Madrid, un **informe mensual**, un **informe semestral** de seguimiento y una **memoria final** del proyecto, sin perjuicio de elaborar cuantas herramientas se precisen, con cualquier otra información solicitada por la administración municipal, y que se considere de interés para evaluar las acciones implementadas.

Las **seis herramientas mencionadas** a lo largo de este apartado, permitirán una **evaluación continua y final** de la ejecución del Proyecto, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo.

A las estrategias recogidas anteriormente, habrá que añadir el **seguimiento y evaluación del Proyecto** que se realizará con el **organismo financiador**.

9. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

9.1. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Recursos humanos



El equipo técnico adscrito directamente al Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Familias Inmigrantes, será el siguiente

Coordinación y seguimiento:

- 1 coordinador/a general del proyecto. Realizará funciones de coordinación y seguimiento del proyecto, así como, de la gestión administrativa, equipo técnico e infraestructuras. Elaborará las memorias semestrales, anuales e informes de seguimiento. Establecerá Coordinación a nivel institucional (visitas, difusión...).
- 1 subcoordinador/a. Ejercerá también labores de apoyo a la coordinación del equipo técnico, seguimiento e integración en la comunidad, así como, funciones de seguimiento de los criterios de intervención y supervisión de los procesos socioeducativos de todos los casos, en coordinación con los/as responsables de centros. Elaborará los informes mensuales.
- 1 técnico/a, jornada completa, que realizará labores de intendencia, encargándose de realizar gestiones de abastecimiento de los centros y los pisos de autonomía. Apoyará en labores de control, seguimiento y justificación de las partidas económicas, así como, realizará la coordinación en todo lo relacionado con los suministros, reparaciones e instalaciones de los Centros y Pisos.
- La responsable territorial y la adjunta responsable territorial de ACCEM Comunidad Madrid, que se encargarán de la coordinación y el seguimiento del proyecto a nivel global.

Equipo técnico de los Centros Abiertos de acogida:

- 2 responsables de centro, uno/a por cada dispositivo. Supervisarán el itinerario socioeducativo de cada familia y, mensualmente, el cumplimiento de los objetivos marcados. Coordinarán el equipo técnico y revisarán el funcionamiento interno de los centros.
- 2 trabajadores/as sociales, uno/a por cada centro. Realizarán la supervisión del DIS y el seguimiento de cada unidad familiar. Elaborarán, mensualmente, registros por indicadores de las intervenciones realizadas. Coordinarán el seguimiento de los casos con otros recursos o entidades. Cumplimentarán herramientas propias de su profesión (Informes Sociales, Historias Sociales...).
- 6 técnicos/as especializados/as en mediación intercultural, en horario diurno. Acompañarán y realizarán el seguimiento socioeducativo de cada familia, actuando como profesionales de referencia en la vida diaria de los centros. Desarrollarán intervenciones individuales y grupales con las personas usuarias, planificarán talleres y realizarán actividades. Tramitarán, acompañarán y realizarán seguimientos familiares.



- 6 técnicos/as especializados/as en mediación intercultural en turno nocturno y fines de semana: tres por cada centro. Tendrán conocimiento exhaustivo de todas las unidades familiares, supervisarán la realización de los turnos de limpieza de los centros y facilitarán la convivencia, actuando como profesionales de referencia en la vida diaria de los centros
- 4 técnicos/a especializados/as en mediación intercultural y animación socioeducativa dos por cada centro. Realizarán trámites de escolarización y becas, acompañarán y realizarán el seguimiento educativo, implicarán a los padres en los procesos socioeducativos de sus hijas e hijos y planificarán y realizarán actividades con los/as menores (apoyo/refuerzo escolar, actividades ocio y tiempo libre, talleres...).
- 3 técnicos/a especializados/as en mediación intercultural e sociolaboral. 2 técnicos/as a jornada completa y 1 técnico/a a jornada parcial. Apoyarán a las familias en tareas que mejoren su acceso al empleo, fomentarán los procesos de búsqueda de empleo desde los centros de acogida, realizarán el seguimiento sanitario y trabajarán hacia la resolución de conflictos. Fomentarán e impartirán talleres ocupacionales y de capacitación profesional con el objeto de incrementar las posibilidades de acceso al empleo, además de realizar el seguimiento sociosanitario y labores de mediación. Elaborarán mensualmente los registros con los indicadores de las intervenciones realizadas.
- 1 psicólogo/a, jornada parcial, para los dos centros de acogida. Realizará terapias e intervenciones para mejorar el bienestar biopsicosocial, tanto con las personas acogidas como con el equipo técnico. Detectará comportamientos sintomatológicos patológicos de los miembros de las familias, a nivel personal y relacional, además de realizar terapias individuales en modificación de conducta y apoyo conductual positivo, así como, terapias grupales para la prevención y manejo de situaciones conflictivas. Realizará intervenciones con los profesionales en optimización de habilidades laborales y prevención del Síndrome de Burnout.
- 3 técnicos/a para sustituciones del personal durante los períodos vacacionales y festivos. Para dar continuidad al proyecto, en el caso de las bajas laborales del equipo técnico, se contratarán los/as técnicos/as necesarios/as para cubrir las necesidades del servicio.

Equipo técnico de integración y seguimiento en los pisos de autonomía y de comunidad:

- 3 técnicos/as especializados/as en mediación intercultural en los pisos de autonomía y comunidad y procesos de inserción social, a jornada completa. Informarán, orientarán, acompañarán en la búsqueda activa de vivienda, así como, planificarán e impartirán talleres y actividades para mejorar la convivencia en la comunidad. Asesorarán y acompañarán en la gestión de los



trámites necesarios para maximizar la plena autonomía de la unidad familiar. Elaborarán, mensualmente, registros con indicadores de las intervenciones realizadas.

- 5 trabajadores/as sociales a jornada completa (4 de ellos/as contratados/as a partir de mayo de 2018 y, en el marco de la ampliación de los pisos de autonomía del Proyecto). Realizarán informes sociales y de seguimiento de cada unidad familiar. Asesorarán y acompañarán en la búsqueda activa de vivienda, así como, de otros recursos o alternativas de salida, una vez cumplidos los objetivos establecidos, desde el proyecto, con la unidad familiar. Elaborarán mensualmente registros con indicadores de las intervenciones realizadas y coordinarán el seguimiento de los casos con otros recursos o entidades.

El perfil profesional del equipo técnico será:

- Coordinador/a y subcoordinador/a del proyecto: titulado/a medio con experiencia en diseño, planificación y ejecución en proyectos de inserción sociocomunitaria y dirección de equipos y/o experiencia de 3 años en puestos similares.
- Responsables de centros abiertos y área de integración en la comunidad: titulado/a medio, con experiencia en proyectos de intervención social y coordinación de equipos y/o experiencia de 3 años en puestos similares.
- Área Social: titulado/a medio del área social y/o experiencia de 3 años en puestos similares.
- Áreas de mediación intercultural y seguimiento familiar, de animación socioeducativa e infantil, de inserción sociolaboral: mediadores/as interculturales especializados en mediación Intercultural, en inserción sociolaboral, animación socioeducativa e infantil y/o experiencia de 3 años en puestos similares.

El personal indirecto susceptible de contratación será:

- Servicio de vigilancia o auxiliares de portería para los centros abiertos de acogida.
- Servicio de mantenimiento integral para infraestructuras, viviendas, espacios comunes, zonas abiertas, sistema eléctrico y fontanería.
- Formadores/as especializados dirigidos/as a los miembros del equipo técnico.

Medios materiales

Los centros abiertos de acogida contarán con la siguiente estructura:



- Módulos destinados a habitaciones de las familias.
- Cocinas divididas en espacios independientes para cada unidad familiar, con frigorífico y hornillo eléctrico.
- Baños divididos entre mujeres y hombres.
- Aula de menores.
- Aula de promoción de adultos.
- Despachos.
- Lavandería.
- Almacenes.
- Patio.

Ambos centros están dotados de calefacción central, aires acondicionados, agua caliente y luz en todas sus instalaciones.

Además, los centros contarán con los medios necesarios para el desarrollo de las acciones del proyecto: mobiliario, equipos informáticos para el equipo técnico y para las personas usuarias, materiales didácticos para menores y adultos, menaje, material fungible

También se contará con un vehículo de renting destinado a tareas directamente relacionadas con el proyecto subvencionado (abastecimiento de los centros y pisos, traslados de personas y sus pertenencias...), así como, todos los gastos relacionados con dicho vehículo (gastos de suministro de combustible, reparaciones y seguros correspondientes).

Ubicación de los centros y pisos

Centros:

- Carretera de Fuencarral a Hortaleza número 4 (distrito de Fuencarral-El Pardo), donde se sitúa el Centro de Acogida San Roque
- Carretera M-607 Km 001410 (distrito de Fuencarral-El Pardo), donde se sitúa el Centro de Acogida de Valdelatas

Pisos:

La entidad dispone de los pisos siguientes, en régimen de alquiler a particulares:

- Piso de Autonomía nº1, situado en la Avda. Rafaela Ybarra nº 72, 2º Izquierda, puerta A, Madrid, 28026 (Distrito Usera). 8 plazas
- Piso de Autonomía nº 2, situado en la Calle Unanimidad, número 14 planta 4ª puerta 4, Madrid, 28026 (distrito Villaverde). 7 plazas
- Piso de autonomía nº 3, situado en la calle Generosidad, nº 30, portal A, piso 1º A, Madrid, 28041 (distrito Villaverde). 7 plazas



- * Piso de autonomía nº 4, situado en la calle Ricardo Ortiz, nº 39, piso 2º B, Madrid, 28017 (distrito Ciudad Lineal) 6 plazas
- * Piso de autonomía nº 5, situado en la calle Luis de Hoyos Sainz, nº 180, piso 8º A, Madrid, 28030 (distrito Moratalaz). 6 plazas

La ubicación y el número de pisos podrá sufrir modificaciones, siempre que no reduzca el número de plazas previstas en el Convenio.

Además, ACCEM será responsable de la localización de los **siete nuevos pisos tutelados**, enmarcados en la ampliación del segundo nivel de intervención del Proyecto que estarán disponibles en el momento en que se efectúe el realojo de las familias del Gallinero.

10. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

10.1. OBJETIVOS OPERATIVOS.

Los objetivos operativos que se pretenden alcanzar, son los siguientes:

1. Contribuir a la prevención y eliminación del sinhogarismo mediante la gestión eficaz de las plazas
2. Diseñar para todas las familias y personas atendidas un proceso de intervención integral individualizado y especializado en diferentes áreas de intervención: social, jurídica, psicosocial, sanitaria, laboral, vivienda, convivencia y ocio con el fin de fomentar las competencias propias de integración social.
3. Garantizar a las niñas y a los niños residentes el disfrute de sus derechos fundamentales (educación, salud, integración familiar y social, etc.)
4. Promover valores de respeto de las diferentes culturas teniendo presente las normas de convivencia de la sociedad de acogida, impulsando una convivencia interétnica e intercultural, promocionar el ocio saludable y la igualdad de género.

10.2. INDICADORES Y METAS

De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo de Junta de Gobierno de fecha 17 de enero de 2013, por el que se aprueban las directrices para la tramitación de la concesión de subvenciones y la Instrucción 2/2015 por la que se desarrolla este Acuerdo, los resultados esperados e indicadores para cada uno de los objetivos operativos sobre los cuales se evaluará la eficacia del proyecto serán los siguientes:

Objetivo 1	Contribuir a la eliminación del sinhogarismo mediante la provisión y gestión eficaz de las plazas
-------------------	---

Indicador	Grado de ocupación en los centros de San Roque y Valdelatas.
------------------	--



1.1	
Tipo de Indicador	Resultado
Meta 1.1	Se mantendrá un nivel de ocupación de las plazas igual o superior al 70%.
Peso	35%
Indicador	Nivel de ocupación de las plazas en pisos de autonomía.
1.2	
Tipo de Indicador	Resultado
Meta 1.2	El nivel de ocupación de las plazas en pisos será igual o superior al 70%
Peso	25%

Objetivo 2 Diseñar para todas las familias o personas atendidas un proceso de intervención integral individualizado y especializado en diferentes áreas de intervención: social, jurídica, psicosocial, sanitaria, laboral, vivienda y convivencia y ocio con el fin de fomentar las competencias necesarias para la integración social.

Indicador 2.1 Porcentaje de familias o personas acogidas con más de un mes de estancia en los centros que han contado con seguimiento y acompañamiento social, laboral, jurídico, laboral, sanitario y laboral enmarcado en un diseño de intervención social (DIS)

Tipo de Indicador Resultado

Meta 2.1 El 100% de las familias o personas acogidas en los centros durante más de un mes contarán con seguimiento y acompañamiento social, laboral, jurídico, laboral, sanitario y laboral enmarcado en un diseño de intervención social (DIS).

Peso 15%

Indicador 2.2 Porcentaje de familias o personas viviendo en pisos de autonomía que han contado con seguimiento y acompañamiento según su un diseño de intervención social

Tipo de Indicador Resultado

Meta 2.2 El 100% de las familias acogidas en los pisos de autonomía contará con seguimiento y acompañamiento según su propio DIS

Peso 10%

Indicador 2.3 Porcentaje de familias o personas viviendo en pisos en comunidad que han contado con seguimiento y acompañamiento según su diseño de intervención social

Tipo de Indicador Resultado

Meta 2.3 El 100% de las familias o personas acogidas en los pisos en comunidad contará con seguimiento y acompañamiento según su propio DIS

Peso 5%

Objetivo 3 Promover la integración social y laboral, valores de respeto intercultural y a las normas de convivencia de la sociedad de acogida, promocionar el ocio saludable y la igualdad de género.



Indicador 3.1	Número de sesiones o talleres destinados a fomentar la integración social y laboral, las competencias parentales, la convivencia intercultural, el ocio y el tiempo libre y la igualdad de género.
Tipo de Indicador	Actividad
Meta 3.1	Se habrán realizado, al menos, 40 actividades destinados a fomentar la integración social y laboral, las competencias parentales, la convivencia intercultural, el ocio y el tiempo libre y la igualdad de género.
Peso	5%

Objetivo 4 Promover valores de respeto de las diferentes culturas de origen, teniendo presentes las normas de convivencia de la sociedad de acogida, impulsando, desde un enfoque de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, una convivencia interétnica e intercultural, el ocio saludable y la adquisición de habilidades sociales que les permitan adaptarse a la realidad de la sociedad de acogida

Indicador 4.1	Nº de sesiones o talleres destinados a fomentar las competencias parentales y parentales, la integración social y laboral, la convivencia cultural, el ocio y el tiempo libre y la igualdad de género
Tipo de Indicador	Actividad
Meta 4.1	Se han realizado al menos 40 sesiones o talleres destinados a fomentar las competencias parentales y parentales, la convivencia intercultural, el ocio y el tiempo libre y la igualdad de género
Peso	5%

10.3. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN.

Como se ha expuesto en los apartados anteriores, este proyecto está destinado, preferentemente, a posibilitar la integración de colectivos en situación de exclusión social. Las minorías étnicas y, en general, las familias con larga trayectoria en exclusión representan colectivos que requieren una intervención social a largo y medio plazo, especialmente intensa y compleja.

Con mayor frecuencia de la que es deseable, la situación de exclusión se convierte en un estilo de vida que queda muy arraigado en muchas familias. Tal es así, que en muchas ocasiones las familias y personas más desfavorecidas son las que con mayor frecuencia rechazan entrar en programas de intervención social, al implicar para ellas un cambio de estilo de vida de asumir. Por esto, cuando las familias aceptan entrar en un proceso de intervención se ha cumplido un primer objetivo cuyo impacto no es mensurable en términos cuantitativos ya que las cifras no representan su magnitud cualitativa ni su impacto social.



El proceso de intervención, además, requiere marcarse unos objetivos muy concretos y, con frecuencia, aparentemente básicos y triviales (por ejemplo, acudir con puntualidad a una cita) pero que suponen grandes avances. Y aún cuando el proceso finaliza con éxito y las personas adquieren las capacidades suficientes para integrarse en la sociedad, el fuerte rechazo social que sufren estas personas les dificulta acceder a una vivienda o encontrar un empleo en el que aplicar todo lo aprendido, situándoles en riesgo de volver a su situación anterior. Se crea así un círculo vicioso difícil de romper por eficaz y adecuada que sea la labor realizada por este tipo de proyectos. Por ello, es imprescindible apoyar estos programas sociales que logran, a pesar del rechazo social y de las dificultades existentes, que muchos de los beneficiarios se integren plenamente en la sociedad de acogida y salgan del círculo que les obliga a vivir de la mendicidad y otras actividades ilegales.

Este órgano gestor considera que el objetivo final de este proyecto, la lucha contra la exclusión social, no es mensurable en términos cuantitativos aún cuando puedan ofrecerse datos concretos de atención, ya que el impacto a largo plazo tiene un valor cualitativo mucho mayor tanto en el usuario directo del proyecto como en el conjunto de la sociedad.

Además, al tratarse de un servicio destinado a familias, el impacto es aún mayor tanto cuantitativa como cualitativamente. La intervención con familias, más allá del simple alojamiento, previene situaciones difíciles, especialmente para las niñas y los niños, tales como la guarda o tutela, absentismo escolar, deficiencias en el desarrollo por carecer de los cuidados adecuados para su edad, etc. Es imposible cuantificar cuántos menores se encontrarían en estas situaciones u otras similares si no hubieran contado con la intervención de este programa. La intervención con familias previene ante los factores de riesgo habituales en estos colectivos pero, también, promueve los factores protectores frente a la exclusión. Desde este programa, se trabaja intensamente por mejorar la resiliencia familiar e infantil y las competencias parentales. Con estos objetivos, se realizan actuaciones orientadas a mejorar la capacidad de las familias para cuidar de sus hijos y a afianzar, consolidar y mejorar las relaciones entre los miembros de la familia. La cohesión familiar, que con frecuencia mejora sustancialmente durante la estancia en este proyecto, es un legado con impacto a muy largo plazo tanto en la familia como en el conjunto de la sociedad que es imposible cuantificar.

Es fundamental destacar aquí que la intervención social con niños y niñas siempre tendrá un impacto mayor en la persona, en la familia y en el conjunto de la sociedad que la intervención realizada con personas adultas que, como se expuso anteriormente, pueden tener unos estilos de vida ya profundamente arraigados. Gracias a este programa, muchos niños y niñas podrán conocer estilos de vida normalizados que, en muchas ocasiones, no son los modelos que tendrían en su entorno original. Vivir en unos centros en los cuales existen unas pautas básicas de convivencia, de cuidado de las instalaciones, donde es obligatorio asistir al colegio y que ofrece modelos adultos normalizados o en diferentes fases de estarlo, en definitiva, vivir en un entorno más rico, seguro y estructurado, potencia sustancialmente la capacidad de las niñas y los niños para salir de la exclusión. El



impacto de esta intervención tanto en los menores, como el que tendrá a largo plazo, en el conjunto de la sociedad es, de nuevo, inmensurable.

Asimismo, se considera que la existencia de este proyecto y su apoyo desde la administración municipal, además de ofrecer una alternativa óptima a estas familias, tiene en sí mismo un impacto positivo en los valores de una sociedad, ya que lanza el mensaje de que determinados servicios sociales son derechos incuestionables.

Por este motivo, se considera que el objetivo general de este proyecto y su impacto como proyecto social no es mensurable en su totalidad en términos cuantitativos.

La especial dificultad de este proyecto hace que en los resultados esperados en cada persona intervengan multitud de factores (rechazo social, situación del mercado laboral, etc.) que no están bajo el control de la entidad ni reflejan el trabajo realizado por su equipo técnico ni los logros obtenidos con las personas atendidas. El mantenimiento de los centros y de los pisos de acogida implica que en la gestión del presupuesto se darán una serie de gastos fijos (personal, suministros, etc.), independientemente del número de familias o personas sin responsabilidades familiares que, efectivamente, sean acogidas. Por estos motivos, para evaluar los resultados de la parte mensurable de este proyecto se utilizarán, fundamentalmente, indicadores de actividad y resultado que, además, garantizan que la entidad ha realizado las acciones para las cuales ha obtenido la subvención.

Por lo expuesto hasta aquí, este órgano gestor considera que los objetivos cuantificables suponen el 60% del coste total del proyecto, 1.159.604,4 euros, siendo este el importe el máximo a reintegrar por el no cumplimiento de los resultados esperados.

Se ha atribuido a cada indicador un valor o peso específico, en función de la importancia estimada que tiene cada uno en la consecución del objetivo final del proyecto, priorizándose según evidencie:

- La eficiencia del proyecto, su gestión y el acceso a las familias a las prestaciones del mismo.
- La cobertura de las necesidades humanas más esenciales.
- El coste económico de las prestaciones del proyecto.
- Su contribución a la integración social.

10.4. FICHA TÉCNICA

Responsable de los datos: Coordinadora del proyecto.

10.4. FICHA TÉCNICA

Responsable de los datos: Coordinadora del proyecto.

META	INDICADOR	UNIDAD MEDIDA / PERIODICIDAD	PESO	FÓRMULA	IMPORTE BASE PARA EL CÁLCULO	IMPORTE REINTEGRABLE	FUENTE VERIFICACIÓN
1.1	Nivel de ocupación de las plazas en centros ha sido igual o superior al 70%	Grado de ocupación en los centros de San Roque y Valdeatas	35%	Plazas ocupadas diariamente / 52 x 365 X 100 = ó > 70%	405.861,54 €	5798,02 € por cada punto porcentual entero por debajo del 70%	Memoria final Informe mensual Visitas
1.2	Nivel de ocupación de las plazas en los pisos de autonomía ha sido igual o superior al 70%	Grado de ocupación de las plazas en los pisos de autonomía del Proyecto	25%	Habitaciones ocupadas / N° de habitaciones existentes en el conjunto de los pisos de autonomía (diariamente) x 100 = ó > 70%	289.901,10 €	4.141,44 € por cada punto porcentual entero por debajo del 70%	Memoria final Informe mensual Visitas
2.1	El 100% de los familias o personas acogidas en los centros durante más de un mes ha contado con seguimiento y acompañamiento sanitario, laboral, jurídico, familiar y social enmarcado en un diseño de intervención social (DIS) personalizado.	Porcentaje de familias o personas acogidas con más de un mes de estancia en los centros que han contado con seguimiento y acompañamiento integral según su diseño de intervención social (DIS)	15%	N° de familias con DIS / n° de familias acogidas más de un mes X 100 = 100%	173 940,66 €	1.739,40 € por cada punto porcentual entero por debajo del 100%	Memoria final Informe social
2.2	El 100% de las familias o personas que acceden a los pisos de autonomía cuentan con un seguimiento y acompañamiento profesional establecido en el DIS	Porcentaje de familias o personas residiendo en pisos de autonomía que cuentan con un DIS de seguimiento	10%	N° de familias o personas acogidas en pisos de autonomía con DIS de seguimiento / N° de familias o personas acogidas en pisos de autonomía X 100 = 100%	115 960,44 €	1.159,60 € por cada punto porcentual entero por debajo del 100%	Memoria final Informe social
2.3	El 100% de las familias o personas que acceden a los pisos en comunidad cuentan con un DIS de seguimiento	Porcentaje de familias o personas viviendo en pisos en comunidad que cuentan con un DIS de seguimiento	5%	N° de familias o personas acogidas en pisos en comunidad con DIS de seguimiento / N° de familias o personas acogidas en pisos en comunidad X 100 = 100%	57 980,22 €	579,80 € por cada punto porcentual entero por debajo del 100%	Memoria final Informe social

	META	INDICADOR	UNIDAD MEDIDA / PERIODICIDAD	PESO	FÓRMULA 1.159.604,4	IMPORTE BASE PARA EL CÁLCULO	IMPORTE REINTEGRABLE	FUENTE VERIFICACIÓN
3.1	Se habrán realizado, al menos, 40 actividades destinados a fomentar la integración social y laboral, las competencias parentales, la convivencia intercultural, el ocio y el tiempo libre y la igualdad de género	Número de sesiones o talleres destinados a fomentar la integración social y laboral, las competencias parentales, la convivencia intercultural, el ocio y el tiempo libre y la igualdad de género	Porcentaje / anual	5%	Nº de familias o personas acogidas en pisos en comunidad / Nº de familias o personas acogidas en pisos en comunidad X 100 = 100%	57.980,22 €	579,80 € por cada punto porcentual entero por debajo del 100%	Memoria final Informe social
4.1	Se han realizado al menos 40 sesiones o talleres destinados a fomentar las competencias parentales y parentales, la convivencia intercultural, el ocio y el tiempo libre y la igualdad de género	Nº de sesiones o talleres destinados a fomentar las competencias parentales y parentales, la integración social y laboral, la convivencia cultural, el ocio y el tiempo libre y la igualdad de género	Porcentaje / anual	5%	Nº de familias o personas acogidas en pisos en comunidad / Nº de familias o personas acogidas en pisos en comunidad X 100 = 100%	57.980,22 €	1449,51 € por cada punto porcentual entero por debajo del 100%	Memoria final Informe social

809

Observaciones.

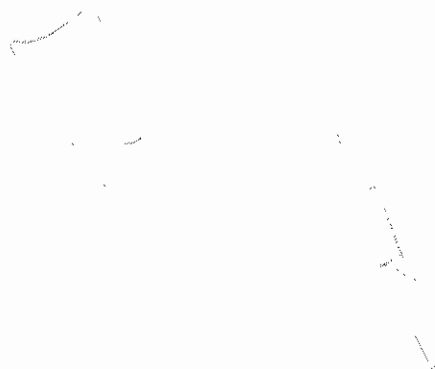
- o Las bases del cálculo para los indicadores se ajustarán a las posibles circunstancias excepcionales (de naturaleza logística, legal, técnica o personal) siempre que éstas queden debidamente fundamentadas.
- o Objetivo 1: No computarán como plazas disponibles a efectos de medir el grado de ocupación, las que se encuentren reservadas por indicación del órgano gestor para atender posibles circunstancias de necesidad especial ni aquellas que temporalmente se encuentren inhabilitadas por reformas o sucesos ajenos a la gestión de la entidad y por el tiempo de la reserva o el de la imposibilidad de su uso.

Dado que es un programa destinado a acoger preferentemente a familias y es imposible prever el número de miembros que integrarán cada una de ellas y como se distribuirán en las infraestructuras del proyecto, el grado de ocupación a efectos del cálculo de los indicadores será el siguiente:

Indicador 1.1: se calculará sobre el número de módulos de vivienda, esto es, sobre 52 plazas. Computarán como ocupados los módulos en los cuales habite, al menos, una persona.

Indicador 1.2: se calculará sobre el número de habitaciones que integren el conjunto de los pisos de autonomía, contabilizándose como ocupadas las habitaciones en las cuales habite, al menos, una persona. El denominador de la fórmula será igual al sumatorio de las habitaciones existentes en los pisos de autonomía diariamente, ya que este número se va a incrementar a lo largo del periodo de vigencia del convenio. -

- o Fuentes de verificación: la principal fuente de verificación exigida será la memoria final del proyecto. Los informes sociales serán requeridos únicamente cuando se estime oportuno por la Coordinación General de Equidad, Servicios Sociales, Vivienda y Empleo.
- o El importe a reintegrar por la entidad beneficiaria por la no consecución de los resultados previstos y descritos en el cuadro anterior será el resultante de aplicar los criterios de reintegro establecidos en el mismo.



11. PRESUPUESTO DEL PROGRAMA.

El importe de la subvención, de 1.932.674 euros, constituye el 100% del coste del proyecto.

PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES	
CONCEPTOS	EUROS
1. PERSONAL	1.030.227,20
2. DIETAS Y DESPLAZAMIENTOS DEL PERSONAL	7.693,47
3. ALQUILERES Y GASTOS RELACIONADOS	128.300,00
4. SUMINISTROS, SEGUROS, REPARACIONES, MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES Y OTROS GASTOS IMPREVISTOS	270.000,00
5. GASTOS DIVERSOS: equipamiento mobiliario, equipos informáticos, teléfonos y comunicaciones, material de oficina y reprografía, abastecimiento de los Pisos (material de limpieza, higiene, alimentación infantil, menaje, otros), licencia de primera ocupación y funcionamiento y gastos financieros.	189.190,00
6. ACTIVIDADES Y AYUDAS USUARIOS: manutención, medicamentos, transporte nacional y internacional, material escolar, formación, tramitación de documentos, ayudas económicas para la integración, actividades desarrolladas por las diferentes áreas (material didáctico; material destinado a talleres; salidas culturales, deportivas y de ocio) seguros y etc.	202.550,00
TOTAL PROYECTO (costes directos)	1.827.960,67€
COSTES INDIRECTOS (5,4181%, del importe total %)	104.713,33 €
IMPORTE TOTAL DE LA SUBVENCIÓN	1.932.674,00 €

12. DOCUMENTOS ANEXOS

12.1 CONTRATO SOCIAL

REUNIDOS DE UNA PARTE, ACCEM Y DE OTRA,....., mayor de edad, domiciliado en el centro abierto de acogida a familias inmigrantes de: (indicar con un "X" lo que proceda)

San Roque

Valdelatas

Sito enMadrid, con documentación.....

Ambas partes intervienen en su propio nombre y derecho, se reconocen capacidad legal suficiente, pasando a formalizar el presente contrato social, y a tal fin.

EXPONEN

1. Que ACCEM es gestora del centro abierto de acogida a familias inmigrantes denominado:.....ubicado en..... Madrid.
2. Que Don..... y los miembros de su familia:
Esposa.....
Hijo/a.....
Hijo/a.....
Hijo/a.....
Hijo/a.....
Hijo/a.....

ACEPTAN la normativa establecida para la permanencia temporal en este centro abierto de acogida a familias inmigrantes, de acuerdo con los siguientes derechos y deberes:

DERECHOS:

1. El centro abierto de acogida a familias inmigrantes está destinado a la acogida temporal de núcleos familiares de minorías étnicas del este de Europa, si bien podrá atender a familias inmigrantes o personas de cualquier nacionalidad extranjera en situación de grave riesgo de exclusión social.
2. El centro abierto de acogida a familias inmigrantes está dotado de una serie de servicios y prestaciones: servicio de información, orientación y asesoramiento, servicio de primeros auxilios, servicio de espacio infantil, talleres formativos para adultos, servicio de seguridad, talleres de apoyo extraescolar, servicio de mediación, instalaciones destinadas a viviendas, cocinas y aseos.

3. El centro abierto de acogida a familias inmigrantes será gestionado por una ONG que dispondrá de un equipo técnico para apoyar y facilitar el proceso de inserción.

DEBERES

1. La duración inicial de la estancia en el Centro está prevista que sea de 1 año, pudiendo ser ampliada previa valoración por parte del equipo técnico.
2. Todos los miembros de las familias se comprometen a facilitar la intervención profesional con vistas a favorecer su proceso de inserción, a conocer y cumplir el presente contrato social.
3. Todos los miembros de las familias se comprometen a participar y colaborar en las actividades programadas por la Entidad, para su itinerario socio-laboral y su integración en la sociedad española.
4. Todos los miembros de las familias se comprometen a cumplir las normas de convivencia y respeto, establecidas por la Entidad. No es admisible ningún tipo de comportamiento agresivo, violento, racista, discriminatorio o xenófobo contra cualquier trabajador o residente en razón³ de su origen racial o étnico, nacionalidad, género, orientación o identidad sexual, ideología, religión o cualquier otra condición personal o social.
5. El incumplimiento de las normas de convivencia y respeto arriba mencionadas pueden ser bajo valoración del Equipo Técnico, motivo de expulsión temporal o definitiva del Proyecto, dependiendo de las faltas incurridas.
6. Todos los miembros de las familias se comprometen a utilizar adecuadamente las instalaciones y servicios del centro, manteniéndolos en buen estado de conservación y uso. En caso de uso indebido del mobiliario y enseres, los gastos de reparación o sustitución correrá a cargo del usuario.
7. La legislación española obliga a escolarizar a todos los menores de edades comprendidas entre 6 y 16 años, siendo deber de los padres respetar dicha ley. Los progenitores deberán responsabilizarse de la atención y comportamiento de los menores dentro de los Centros y Pisos de Autonomía, siendo los únicos responsables ante cualquier situación anómala que pueda producirse.
8. En el centro abierto de acogida a familias inmigrantes no se permite la visita de familiares, sin permiso previo del responsable del centro de acogida.
9. En el emplazamiento no se permite la venta, cesión o intercambio de artículos comerciales.
10. Al centro de acogida a familias inmigrantes no se permite traer muebles y otros enseres de fuera.

- 11.No se permite el consumo ni posesión de alcohol, drogas u otras sustancias tóxicas dentro del centro de acogida.
- 12.El centro abierto de acogida a familias inmigrantes se considera un emplazamiento provisional con una estancia temporal y por ello las familias permanecerán de manera estable en el mismo. En el supuesto de ausencia por causa justificada, se notificará previamente al equipo técnico estimándose un plazo máximo de 7 días naturales para su regreso. Dicho acuerdo de salida temporal quedará firmado por el usuario y por el responsable del centro de acogida, siendo de obligado cumplimiento el plazo máximo de regreso, causando baja en el proyecto el incumplimiento del mismo
- 13.El incumplimiento grave o reincidente de las normas anteriormente citadas, causará la expulsión inmediata del proyecto.

Madrid,.....de.....de 2018

Fdo: (usuario/a)

Fdo.º (responsable del centro abierto de acogida a familias)



12.2. CONTRATO SOCIAL DE INSERCIÓN EN LA COMUNIDAD

REUNIDOS

De una parte **ACCEM**, y de otra. D./D.^a
Mayor de edad, domiciliado en.....y provisto/a de N.I.E/
Pasaporte n.º.....

Ambas partes que intervienen en su propio nombre y derecho, se reconocen capacidad legal suficiente pasando a formalizar el presente contrato social y a tal fin.

EXPONEN:

1. Que **ACCEM** es gestora del Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Familias Inmigrantes.
2. Que D./D.^a y los miembros de su familia:

- Esposa/o:
- Hijo/a:
- Hijo/a:
- Hijo/a:1.....

ACEPTAN la normativa establecida para la permanencia en el proyecto durante el periodo de **INSERCIÓN EN LA COMUNIDAD**, de acuerdo a las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS PARA LA INSERCIÓN EN LA COMUNIDAD DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIO-COMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES

3. Todos los miembros de la familia se comprometen a facilitar la intervención profesional de los técnicos de integración y seguimiento en los Pisos de Comunidad, con vistas a favorecer el proceso de integración social, a conocer y cumplir el presente contrato social.

4. El piso deberá ser la residencia habitual, conviviendo en el mismo un máximo de dos familias. Deberán aparecer legalmente reconocidos dentro del contrato de alquiler e igualmente aportarán un certificado de empadronamiento que acredite dicha residencia.

5. Las familias deben escolarizar a todos los menores en edad escolar.

6. Mantener el trabajo de modo estable o búsqueda activa de empleo. En caso de baja por parte de la empresa, los miembros de la familia deberán comunicar al equipo técnico y comprometerse a una búsqueda activa de empleo. Mantener unas relaciones de convivencia adecuadas dentro del piso y de la comunidad de vecinos en la que se resida.

7. Realizar aquellas tareas de gestión necesarias para la vida normalizada dentro de la comunidad y/o barrio donde se resida (tramites de empadronamiento, tarjeta sanitaria, permisos, escolarización de menores, etc....).

8. El Equipo Técnico apoyará a la familia manteniendo contactos periódicos con el empresario, colegio, instituto, etc , para el desarrollo de un seguimiento socio-laboral y educativo (en el caso que haya menores) etc.

9. Cualquier otra situación que no esté recogida en las anteriores cláusulas se valorará por parte del Equipo Técnico.

ACCEM por medio de los servicios que ofrece dentro del proyecto, se compromete a apoyar en todas las tareas, realizando un seguimiento de la familia a nivel social, laboral y educativo siempre que se de la responsabilidad de cumplir el presente contrato.

Madrid, de..... de 2018

Fdo.,
(Usuarios proyecto)

Fdo.:
(Usuarios proyecto)

Fdo.:
(Responsable equipo Integración en la Comunidad)

Fdo.
(Mediador/a)

12.3 .-CONTRATO SOCIAL DE INSERCIÓN EN PISO DE AUTONOMÍA

REUNIDOS

De una parte **ACCEM**, y de otra D./D.^a _____ con
n.º de NIE/pasaporte: _____ y su esposa Dña. _____ con n.º de NIE/ pasaporte: _____,
ambos de nacionalidad _____ y mayores de edad.

Ambas partes que intervienen en su propio nombre y derecho, se reconocen capacidad legal suficiente pasando a formalizar el presente contrato social y a tal fin.

EXPONEN

1. Que ACCEM es gestora del Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Familias Inmigrantes.
2. Que ACEPTAN la normativa establecida para la permanencia en el Piso de Acogida de dicho proyecto, situado en la c/ _____, de acuerdo a las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS PARA LA INSERCIÓN EN PISO DE AUTONOMÍA

1. Todos los miembros de la familia se comprometen a facilitar la intervención profesional de los técnicos de integración y seguimiento en los Pisos de Autonomía, con vistas a favorecer el proceso de integración social en la comunidad.
2. La duración inicial de la estancia en el Centro está prevista que sea de 6 meses, pudiendo ser ampliada previa valoración por parte del equipo técnico.
3. Las familias deben escolarizar a todos los menores en edad escolar.
4. Todos los miembros de las familias se comprometen a cumplir las normas de convivencia y respeto, establecidas por la Entidad. No es admisible ningún tipo de comportamiento agresivo, violento, racista, discriminatorio o xenófobo contra cualquier trabajador o residente en razón de su origen racial o étnico, nacionalidad, género, orientación o identidad sexual, ideología, religión o cualquier otra condición personal o social.
5. Mantener unas relaciones de convivencia adecuadas dentro de la comunidad de vecinos en la que se resida.
6. El incumplimiento de las normas de convivencia y respeto arriba mencionadas pueden ser bajo valoración del Equipo Técnico, motivo de expulsión temporal, o expulsión definitiva del Proyecto dependiendo de las faltas incurridas.

7. Todos los miembros de las familias se comprometen a utilizar adecuadamente el mobiliario y las instalaciones de los pisos, manteniéndolos en buen estado de conservación y uso. En caso de uso indebido del mobiliario y enseres, los gastos de reparación o sustitución correrá a cargo del usuario.
8. En el piso de autonomía, no se permite la visita de familiares, sin permiso previo del Equipo técnico de los pisos.
9. En el piso de autonomía no se permite la venta, cesión o intercambio de artículos comerciales.
10. En el piso de autonomía no se permite traer muebles y otros enseres de fuera.
11. No se permite el consumo ni posesión de alcohol, drogas u otras sustancias tóxicas dentro del piso de autonomía.
12. El piso de autonomía ofrece una estancia temporal a las familias inmigrantes y por ello las familias permanecerán de manera estable en el mismo. En caso de ausencia por causa justificada, se notificará previamente al equipo técnico de los pisos, estimándose un plazo máximo de 7 días naturales para su regreso. Dicho acuerdo de salida temporal quedará firmado por el usuario y por el responsable del centro de acogida, siendo de obligado cumplimiento el plazo máximo de regreso, causando baja en el proyecto el incumplimiento del mismo.
13. Mantener el trabajo de modo estable o búsqueda activa de empleo. En caso de baja por parte de la empresa, los miembros de la familia deberán comunicar al equipo técnico y comprometerse a una búsqueda activa de empleo.
14. Cualquier otra situación que no esté recogida en las anteriores cláusulas se valorará por parte del equipo técnico.
15. El Equipo Técnico apoyará a la familia para llevar a cabo un seguimiento socio-laboral y educativo en el caso que haya menores.
16. El incumplimiento grave o reincidente de las normas anteriormente citadas, causará la expulsión inmediata del proyecto.

ACCEM por medio de los servicios que ofrece dentro del Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Familias Inmigrantes, se compromete a apoyar en todas las tareas, realizando un seguimiento de la familia a nivel social, laboral y educativo siempre que se de la responsabilidad de cumplir el presente contrato.

Madrid, _____ de _____ de 2018

Fdo. _____

Fdo. _____

(Usuario/a Proyecto de Intervención

12.4.- REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO Y CONVIVENCIA PARA LOS BENEFICIARIOS DE LOS PISOS DE ACOGIDA

I. OBJETIVOS

Facilitar la inserción sociocomunitaria de familias inmigrantes en la sociedad española.

II. DESTINATARIOS

Familias inmigrantes en situación de vulnerabilidad.

III. DURACIÓN DE LA ESTANCIA

El tiempo de estancia establecido será de máximo de.....meses. Dicho tiempo podrá verse modificado en función de las características y el funcionamiento del usuario en los pisos de acogida.

IV. DERECHOS

- Al alojamiento durante la permanencia en el programa.
- A la utilización de los espacios comunes en los pisos.
- A ser tratado con el máximo respeto por los profesionales de la entidad así como por el resto de residentes del piso.
- A la orientación y ayuda en la problemática individual de cada beneficiario, siendo informado en todo momento y previo consentimiento del usuario de las gestiones que se lleven a cabo para facilitar su proceso de inserción.
- A recibir información sobre los servicios de la entidad y su utilización.
- A la información sobre la sociedad de acogida y los recursos de que dispone.
- Al respeto de su intimidad personal y familiar, guardándose la necesaria confidencialidad respecto de los datos facilitados al centro.
- A la participación en las actividades que se programen por los organizadores del programa o por otras entidades.

V. DEBERES

- Garantizar el conocimiento y cumplimiento de este reglamento.
- Respetar y guardar las normas de convivencia en el piso y en el vecindario.
- Comprometerse a cumplir con las normas de convivencia y respeto, establecidas por la Entidad. No es admisible ningún tipo de comportamiento agresivo, violento, racista, discriminatorio o xenófobo contra cualquier trabajador o residente del piso.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones y servicios del piso, manteniéndolos en buen estado.
- Permitir la entrada sin previo aviso a todas las instalaciones, a los técnicos del proyecto.
- Abstenerse del uso de alcohol en los pisos y en las actividades que se realicen, así como del consumo y/o tenencia de drogas ilegales.

- Prohibido el consumo de tabaco dentro del piso.
- Prohibida la venta, cesión o intercambio de artículos comerciales
- Prohibido traer muebles y otros enseres de fuera.
- Mantener la limpieza de las habitaciones y el aseo de sí mismo de conformidad con las normas establecidas de higiene.
- Facilitar la comunicación y el diálogo con los responsables de los pisos así como con el resto de los residentes.
- Respetar los horarios establecidos.
- Asistir a las entrevistas de seguimiento establecidas por los responsables del programa.

MENORES

En caso de familias con menores a cargo serán los padres los responsables del cuidado de sus hijos.

Se responsabilizarán de la atención y comportamiento de los menores a su cargo, enseñándoles el respeto a las normas de convivencia, y atendiendo en todos los casos a la seguridad del menor.

En ningún caso un menor quedará solo o al cuidado de otro menor.

No está permitido que los menores manipulen los objetos electrónicos y/o los que estén en la cocina.

Los padres serán responsables de los desperfectos que causen los menores como resultado de una falta de atención.

VI. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PISO

LUGARES COMUNES

- Los espacios de uso común habrán de mantenerse limpios y tranquilos. Se establecerán turnos de limpieza de los espacios comunes.
- Televisor y equipos de sonido (si los hubiera), serán utilizados de común acuerdo y siempre que no se moleste a los demás.
- El horario de entrada en el piso (para facilitar la convivencia con vecinos y resto de residentes), se establecerá antes de las 24:00 horas. (Salvo circunstancias excepcionales).
- A partir de las 24:00 horas se guardará el máximo silencio posible.

HABITACIONES

- Deben mantenerse limpias y ordenadas.
- Las habitaciones deberán estar ordenadas a partir de las 9:00 horas (de la mañana).
- En las habitaciones no se tendrán alimentos ni objetos peligrosos.
- No está permitido que cualquier persona ajena al programa pernocte en el piso.
- No está permitido el cambio de habitación sin autorización de los responsables del programa.

- En los espacios comunes, se establecerán turnos para la limpieza de las mismas.
- Cada usuario será responsable del mantenimiento del material entregado (sábanas, toallas, etc.), el cual será entregado a la salida del piso.

SALIDAS Y VISITAS

- No se podrá pernoctar fuera del piso sin consentimiento de los responsables del programa.
- En caso de tener que ausentarse por un tiempo superior a 24 horas deberá comunicarse a los responsables del programa y firmar un acuerdo de salida, en caso contrario se procederá a la baja del usuario.
- No está permitido recibir visitas en el Piso

OBSERVACIONES

La entidad gestora del programa (ACCEM), correrá con todos los gastos derivados del mantenimiento del piso, excepto los desperfectos por uso indebido.

Cualquier prestación o actividad otorgada por la entidad será totalmente gratuita.

Mantener unas relaciones de convivencia adecuadas dentro de la comunidad de vecinos en la que se resida, no realizando cualquier acto que produzca quejas o demandas por parte de la comunidad de vecinos.

Cualquier situación anómala que no esté recogida en las anteriores cláusulas se valorará por parte del equipo técnico.

El equipo técnico apoyará a la familia para llevar a cabo un seguimiento sociolaboral y educativo etc.

ACCEM por medio de los servicios que ofrece dentro del Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Familias Inmigrantes, se compromete a apoyar en todas las tareas, realizando un seguimiento de la familia a nivel social, laboral y educativo siempre que se de la responsabilidad de cumplir el presente contrato.

ANEXO I
ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La entidad ACCEM que suscribe un Convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Madrid para el desarrollo del programa de Intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes en el marco del el Convenio entre la Agencia de la Vivienda Social de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid para el realojamiento de las familias del núcleo chabolista denominado "El Gallinero" en el distrito de Villa de Vallecas de Madrid, tal y como se define en el artículo 4.8) del Reglamento (UE) 2016/679 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, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta de la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social al cumplimiento de lo dispuesto en dicho Reglamento, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a durante el convenio o que puedan estarlo durante su vigencia.

1. OBJETO DEL ENCARGO DE TRATAMIENTO

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la entidad ACCEM, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para realizar las actividades previstas en la prestación de alojamiento alternativo, pisos de autonomía (apartado 5.1.4.1).

Los tratamientos a realizar consisten en: *Recogida, Registro, Estructuración, Modificación, Conservación, Extracción, Consulta, Comunicación por transmisión Interconexión Supresión, Conservación y Destrucción.*

2. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el responsable del tratamiento (Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social), pone a disposición de la entidad encargada del tratamiento, la información que se describe a continuación correspondiente a la actividad de tratamiento ACOGIDA Y ALOJAMIENTO PARA INMIGRANTES Y SOLICITANTES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL:

Datos de carácter identificativo:

- Datos de carácter personal
- Datos de circunstancias sociales
- Datos académicos y profesionales
- Datos de empleo
- Datos económico-financiero
- Datos especialmente protegidos

3. DURACIÓN

El presente acuerdo tiene una duración prevista desde la formalización del Convenio hasta el 31 de diciembre de 2018.

4. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento conforme al contenido de la prestación de alojamiento alternativo, pisos de autonomía y en su caso, las instrucciones que la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social), le pueda especificar en concreto y que se incluirían como una Adenda al presente contrato.
Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.
- Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
 - El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
 - Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
 - En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
 - Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - La seudonimización y el cifrado de datos personales.

- La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sean aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e) Subcontratación:

No subcontratar las prestaciones que comporten los tratamientos de datos.

Si fuera necesario subcontratar con otras empresas, el encargado debe comunicarlo por escrito al responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de 1 mes.

El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente convenio, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente. Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este convenio y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan. Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del convenio.

La entidad adjudicataria deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos sean necesarias cumplir en el desarrollo de sus tareas del convenio, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo ACCEM personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.

- g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente. *(Si existe una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria deberá quedar constancia expresa de la naturaleza y extensión de esta obligación.)*

Deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la ejecución del convenio.

Dicho compromiso afecta tanto ACCEM como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de ACCEM como al ámbito externo de la misma. El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

- h) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- j) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
 2. Limitación del tratamiento
 3. Portabilidad de datos
 4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

- k) Derecho de información
Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

l) Notificaciones de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de registro, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al encargado del tratamiento comunicar las violaciones de la seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos.

La comunicación contendrá, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) Nombre y datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

m) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

o) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

p) Asistir al responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados y le ayudará a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del Reglamento (UE) 2016/679, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del encargado.

q) Así mismo informará inmediatamente al responsable del tratamiento si una instrucción infringe el Reglamento u otras disposiciones en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.

r) Implantar las medidas de seguridad siguientes

Las medidas de seguridad siguientes, de acuerdo con la evaluación de riesgos a realizar por la entidad adjudicataria del contrato, en el plazo de un mes desde la formalización del contrato.

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

ACCEM, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Madrid para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas. Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos.

Aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

Asimismo, ACCEM deberá informar a la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, antes de transcurridos siete días de la fecha de formalización del convenio, la persona que será directamente responsable de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

- q) Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable. El delegado de protección de datos debe designarse cuando:
- a) El tratamiento lo lleve a cabo una autoridad o un organismo público, excepto los tribunales que actúen en ejercicio de su función judicial;
 - b) Las actividades principales del responsable o del encargado consistan en operaciones de tratamiento que, en razón de su naturaleza, alcance y/o fines, requieran una observación habitual y sistemática de interesados a gran escala;
 - c) Las actividades principales del responsable o del encargado consistan en el tratamiento a gran escala de categorías especiales de datos personales y de datos relativos a condenas e infracciones penales.

r) Destino de los datos

Todos los datos personales que se traten o elaboren por ACCEM como consecuencia del convenio, así como los soportes del tipo que sean en los que se contengan son propiedad del Ayuntamiento de Madrid.

En la medida que ACCEM aporta equipos informáticos para la realización del Convenio, una vez finalizado deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del convenio, mediante el procedimiento técnico adecuado, o proceder a su entrega al responsable del fichero. La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable por el Ayuntamiento habiéndolo comunicado por escrito, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.

Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplido el convenio.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución del convenio.

- s) El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorías que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte de ACCEM de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.
- t) El incumplimiento por parte de ACCEM de las estipulaciones del presente contrato lo convierten en responsable del tratamiento respondiendo directamente de las infracciones en que hubiera incurrido, así como del pago del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta al Ayuntamiento de Madrid, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra el Ayuntamiento de Madrid como consecuencia de dicho incumplimiento.