



Área de Marca

Servicio de RC

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  
LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
PROVISIÓN DE APOYO PARA EL DESARROLLO  
DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO  
PERSONALIZADO PARA EL USO AUTÓNOMO  
DE LA RED DE METRO**

Enero de 2020

## ÍNDICE

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN.....	2
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	2
3. ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
Medios personales .....	3
Medios materiales.....	4
4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....	5

## 1. OBJETO DE LA LICITACIÓN

La presente licitación tiene por objeto la contratación de la prestación del servicio denominado “Servicio de provisión de apoyos para el desarrollo del programa de entrenamiento personalizado para el uso autónomo de la red de Metro de Madrid”.

Este servicio se incluye en el marco de la Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía (L.A.R.A.) desarrollado por Metro de Madrid y cuyo objetivo es facilitar la autonomía de las personas con discapacidad intelectual y su inclusión a través del uso de la red de Metro.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se trata de un programa dirigido a niños, jóvenes y adultos con discapacidad intelectual que han superado su formación sobre autonomía (en sus centros de referencia) y cuyos tutores consideran que están preparados para ser autónomos también en el uso de la red de Metro de Madrid.

El servicio de apoyo al programa de entrenamiento personalizado para el uso autónomo de la red de Metro consiste en la realización de entrenamientos individualizados en las instalaciones de Metro, para que las personas con discapacidad intelectual beneficiarias del programa, puedan realizar sus desplazamientos de forma autónoma.

El servicio a prestar consistirá en lo siguiente:

- Prestación del servicio de apoyo a través de personal especializado para cubrir un total de 65 entrenamientos en 12 meses.

El plazo de resolución de incidencias que puedan surgir durante los entrenamientos, con el objeto de restituir el servicio, una vez que este haya sido interrumpido, no puede ser superior a 72 horas.

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio conforme a los requisitos y especificaciones técnicas contenidas en este apartado.

El programa tiene dos fases:

Primera fase:

- Valoración inicial de las necesidades del beneficiario (en función de sus conocimientos teóricos y capacidades) y las posibles adaptaciones del programa de entrenamiento.

Esta primera fase se iniciará con una reunión con tutores/familiares de los beneficiarios, a la que asistirá personal designado por el contratista.

- Se valoran, entre otros aspectos, los conocimientos generales sobre la red de Metro, las capacidades del beneficiario para usar el suburbano y las necesidades específicas para el uso autónomo de la red a desarrollar o reforzar para mejorar la orientación, la comprensión y la confianza.
- Establecimiento del recorrido tipo y horarios del entrenamiento, una réplica del trayecto habitual que debe realizar el beneficiario para el desarrollo de su vida autónoma.
- Diseño del programa de entrenamiento personalizado.

### Segunda fase

- Basada en la formación teórico/práctica, se realiza una primera sesión de aproximación y se evalúa, en el terreno, la capacidad para la toma de decisiones y solución de imprevistos.
- Durante un tiempo no inferior a una semana y no superior a tres, se acompaña y entrena al beneficiario en su recorrido habitual, se estudia y realiza el trayecto con apoyo y se realizan pruebas con los elementos de la estación (máquinas billeteadoras, torniquetes e interfonos, entre otros).
- Durante la última semana, se realizará la retirada paulatina e informada del entrenamiento.

Tras finalizar el entrenamiento, cuya duración final depende de la evolución de los beneficiarios, se realiza un seguimiento para conocer los resultados y reforzar, si fuera necesario, cualquier aspecto relacionado con la formación práctica.

## **3. ALCANCE DEL SERVICIO**

### **Medios personales**

Para asegurar la adecuada organización y desarrollo de las acciones del proyecto, la entidad adjudicataria deberá ofrecer una plantilla mínima de personal específico.

El personal designado por la empresa adjudicataria solo podrá ofrecer el servicio de apoyo tras haber superado un módulo formativo sobre funcionamiento y uso de la red de Metro (que será impartido por Metro de Madrid tras la firma del contrato y previo al inicio de prestación del servicio de apoyo).

A fin de homogeneizar criterios de actuación y garantizar la calidad del servicio, Metro de Madrid llevará a cabo en los primeros quince días tras la adjudicación del contrato, una acción formativa dirigida al equipo técnico que haya contratado para la ejecución del proyecto, con una duración de, al menos, 8 horas. Se realizarán también formaciones de manera continua garantizando que los trabajadores cuenten con información actualizada respecto al uso de la red de Metro.

La plantilla mínima de personal será la siguiente:

- 10 personas dedicadas a la prestación del servicio.
  - 2 titulados de Grado Superior/Título de grado en psicología o psicopedagogía con experiencia en trabajo con el colectivo con personas con discapacidad intelectual; formación en metodología concerniente a la orientación y formación; y experiencia en intervención psicosocial en personas con discapacidad.
  - 8 técnicos de integración con, al menos, título de formación profesional de grado superior (técnico superior) de integración social o título de formación profesional de grado superior con experiencia previa en personas con discapacidad intelectual.

Dentro de esta plantilla mínima de personal específico del proyecto, las funciones de cada profesional deben entenderse de una forma flexible y dinámica, desde una perspectiva de trabajo interdisciplinar que optimice las posibilidades del equipo y asegure un proceso global y eficiente para el uso autónomo de la red de Metro por parte del beneficiario.

El horario de prestación del servicio se podrá organizar en jornada partida, pero de un modo flexible que permita el desarrollo de las distintas actividades a ejecutar (no más de 6 horas al día). El horario habitual de desarrollo de los entrenamientos dependerá del horario del beneficiario, aunque en la mayor parte de los casos se ajusta al horario escolar.

Los beneficiarios del programa de entrenamiento recibirán apoyo bien por la mañana, bien por la tarde o en jornada completa cada día o en días alternativos, según sus necesidades específicas en su proceso de aprendizaje.

A lo largo del proyecto se producirá un flujo continuo de beneficiarios que dependerá de la evolución de los mismos y de las oportunidades que se produzcan.

Como media, cada entrenamiento supondrá:

- Dedicación de dos personas:
  - Dos semanas de entrenamiento práctico con presencia permanente de una persona del equipo.
  - Una semana de incógnito con presencia permanente de una persona del equipo distinta a la persona o personas que realiza el entrenamiento.

### **Medios materiales**

La entidad adjudicataria del presente contrato deberá aportar los medios materiales necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio tales como equipos informáticos y equipos de telefonía. Metro de Madrid facilitará los materiales necesarios para la identificación del personal (chaleco y acreditaciones), así como los materiales didácticos (cuaderno de señalética, guía de uso de Metro en lectura fácil, planos de la red de Metro...).

#### **4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

Metro y el adjudicatario establecerán, de mutuo acuerdo, la metodología y canales de comunicación necesarios para el seguimiento de las tareas objeto del contrato, debiendo designar, respectivamente, a un responsable del seguimiento del servicio.