



Dirección General de Atención
a Personas con Discapacidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO
El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO “GESTIÓN DE 4 SERVICIOS DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN DISTINTAS ZONAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”, que estará cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo en el marco del “Programa Operativo de la Comunidad de Madrid 2014-2020”.

I.	OBJETO	4
II.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTRATO	4
1.	Definición	5
2.	Objetivos	6
2.1.	Respecto a las personas participantes	6
2.2.	Respecto a las familias y personas allegadas a los participantes	6
2.3.	Respecto a las empresas y al entorno comunitario	6
3.	Criterios de selección por el Fondo Social Europeo	7
4.	Personas destinatarias	8
5.	Derivación de personas candidatas	9
III.	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	11
1.	organización del servicio	11
2.	Fases del servicio	12
2.1.	Programación, organización y puesta en marcha	13
2.1. a.	Organización operativa del servicio	13
2.1. b.	Propuesta de acción formativa del equipo del servicio	13
2.1. c.	Elaboración de materiales explicativos del servicio	14
2.2.	Desarrollo, ejecución y consolidación del servicio	14
2.3.	Finalización y evaluación del servicio	14
IV.	METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN	15
1.	Elementos del modelo de intervención	15
1.1.	Empleabilidad	15
1.2.	Apoyo	15
1.3.	Plan Individualizado de Apoyos	16
2.	Descripción de los servicios a prestar	17
2.1.	Atención a personas participantes	17
2.1. a.	Proceso de acogida de personas participantes	17



2.1. b. Proceso de valoración y orientación	18
2.1. c. Proceso de provisión de apoyos	19
A. Capacitación	20
B. Apoyos psicosociales para la participación	21
C. Empleo con apoyo: inclusión laboral	21
2.1. d. Finalización de la participación en el servicio	23
2.2. Colaboración con empresas y entidades del entorno	23
2.2.a. Proceso de segmentación y prospección del mercado laboral	23
2.2.b. Sensibilización del tejido empresarial	24
2.2.c. Visibilización de la actividad y difusión del servicio	24
2.2.d. Captación de oportunidades: puestos de trabajo	25
2.2.e. Gestión de ofertas de empleo: análisis y adaptación del puesto	25
2.2.f. Asesoramiento y acompañamiento	26
2.2.g. Mantenimiento y fidelización	26
2.3. Apoyo a familias y entorno relacional	27
2.4. Actuación en el entorno sociocomunitario para la participación	28
2.5. Otros procesos	29
2.5.a. Proceso de soporte: calidad de las actuaciones	29
2.5.b. Evaluación de satisfacción (medición de satisfacción)	29
2.5.c. Gestión documental y soportes para la información	29
2.5.d. Actividades de comunicación y difusión	30
2.5.e. Evaluación	30
3. Grupos de configuración del servicio	30
3.1. Capacidad de atención del servicio	30
3.1.a. Grupo DIANA	31
3.1.b. Grupo de seguimiento "PERSONAS TRABAJANDO": 50 participantes como referencia	31
V. GESTIÓN DEL SERVICIO	32
1. Comisión de seguimiento	32
Funciones de la comisión de seguimiento	32
2. Características de prestación del servicio	33
2.1.a. Horario	33
2.1.b. Normas de participación	33
2.1.c. Expediente individual	34

2.1.d. Coordinación y apoyo a otros recursos	35
2.2. Objetivos de inclusión laboral	35
2.3. Evaluación y memorias.....	36
VI. MEDIOS QUE DEBE APORTAR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA POR LOTE.....	37
1. Medios personales	37
1.1. Recursos humanos.....	37
1.2. Características de los medios personales.....	40
1.3. Obligaciones de la entidad adjudicataria respecto de los medios personales	41
2. Medios materiales	43
2.1. Infraestructura	43
2.1.a. Características del local	44
2.1.b. Mantenimiento, provisión de suministros y servicios en instalaciones	44
2.2. Equipamiento y materiales.....	45
VII. CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	46
1. Coordinación, control y supervisión.....	46
2. Visibilidad de la identidad corporativa y del Fondo Social Europeo	47
3. Propiedad de los materiales técnicos	48



I. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben de ser asumidas y desarrolladas por las Entidades o Empresas que puedan ser adjudicatarias de cada uno de los lotes del Contrato de Servicios titulado: “GESTIÓN DE 4 SERVICIOS DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN DISTINTAS ZONAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”.

Estas actuaciones estarán cofinanciadas al 50% por el Fondo Social Europeo (FSE) dentro del Programa Operativo 2014-2020, al ser coherente con los fines establecidos en el Eje Prioritario 2, Objetivo Temático 9, promover la inclusión social y luchar contra la pobreza y la discriminación, Prioridad de Inversión 9.3: lucha contra todas las formas de discriminación y la promoción de la igualdad de oportunidades, Objetivo Específico 9.3.2 “*Aumentar la integración socio-laboral de las personas migrantes o pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión, a través de actuaciones que fomenten la diversidad y la igualdad de trato y la lucha contra todo tipo de discriminación*” pues se ajusta a los criterios de selección de operaciones aprobados por el Comité de Seguimiento, los Reglamentos (UE) 1303/2013, por el que se establecen las Disposiciones Generales y el Reglamento (UE) 1304/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativos al Fondo Social Europeo y al resto de reglamentos en ejecución y gestión que se emitan.

II. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTRATO

Los servicios de provisión de apoyos para la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad intelectual, en adelante SERPAIS, incluidos en el objeto de este contrato de servicios, son 4 servicios de similares características y funcionamiento que pretenden, desde una concepción de red, dar una respuesta eficaz que recoja demandas en este sentido en todo el territorio de la Comunidad de Madrid.

Se ha considerado necesaria la distribución de estos servicios en 4 zonas geográficas, de conformidad con la demarcación geográfica de los Centros Base y su zona de influencia, por lo que este contrato se divide en 4 lotes:

- **Lote nº 1: SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA SUR DE LA COMUNIDAD DE MADRID.** Su área de influencia comprende los municipios y códigos postales de la demarcación de los Centros Base 4 y 2.



- **Lote nº 2: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA ESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.** Su área de influencia comprende los municipios y códigos postales de la demarcación de los Centros Base 5, 7 y 9.
- **Lote nº 3: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA NOROESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.** Su área de influencia comprende los municipios y códigos postales de la demarcación de los Centros Base 1, 3 y 6.
- **Lote nº 4: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA CIUDAD DE MADRID”.** Su área de influencia comprende el municipio de Madrid (Decreto 109/1998, de 18 de junio, por el que se actualiza la Zonificación de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid).

1. DEFINICIÓN

Los SERPAIS son una iniciativa técnica específica dirigida a conseguir la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad intelectual en entornos ordinarios, a través de la organización y gestión de un servicio de provisión de apoyos, con dos grandes áreas de intervención:

- A. Provisión de apoyos individualizados a las personas participantes, para la mejora de su participación socioeconómica, interviniendo para ello en:
- Elaboración consensuada de un plan individualizado.
 - Desarrollo de competencias personales para la vida independiente y la participación social y laboral en entornos comunitarios, especialmente para conseguir un trabajo y mantenerse en él.
 - Orientación formativa y laboral.
 - Realización de actividades para la búsqueda activa de empleo y de recursos comunitarios.
 - Apoyo en la participación de actividades, priorizando las de inclusión y mantenimiento en el mercado de trabajo.



La diversidad de características personales requiere diferentes niveles de intensidad de apoyo.

- B. Generación de oportunidades de contratación y participación social. La entidad adjudicataria se ocupará de facilitar y generar oportunidades de participación, acorde con los objetivos de cada participante. Para ello realizará acciones de búsqueda de recursos comunitarios, ofertas de empleo, formación y otras actividades, así como tareas de sensibilización de recursos comunitarios, especialmente del tejido empresarial, orientadas a transmitir el potencial de las personas con discapacidad intelectual como miembros activos de la sociedad, y como fuerza de trabajo, con la implementación de una metodología de provisión de apoyos.

2. OBJETIVOS

2.1. Respetto a las personas participantes

- Contribuir, con apoyos y oportunidades, a que cada participante pueda desarrollar satisfactoriamente su proyecto de participación sociolaboral en entornos ordinarios.
- Desarrollar la provisión de apoyos individuales que se deriven de los planes individualizados:
 - Mejorar la empleabilidad de las personas participantes, a través del desarrollo de actividades propuestas en sus Planes Individualizados de Apoyos, encaminadas a la adquisición o entrenamiento de competencias implicadas.
 - Conseguir oportunidades de empleo y de participación social en entornos preferentemente ordinarios para las personas participantes.

2.2. Respetto a las familias y personas allegadas a los participantes

- Asesorar y promover el rol facilitador de la familia en la consecución de las metas personales de cada participante.

2.3. Respetto a las empresas y al entorno comunitario

- Conseguir para las personas participantes oportunidades de empleo y de participación social en entornos preferentemente ordinarios:
- Promover relaciones de colaboración de empresas y otros recursos o entidades para facilitar la incorporación de personas participantes en el mercado laboral y/o su participación social.



- Sensibilizar al tejido empresarial sobre el potencial y las capacidades de las personas con discapacidad intelectual.

3. CRITERIOS DE SELECCIÓN POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO

El servicio que se describe responde a objetivos establecidos en el Programa Operativo FSE de la Comunidad de Madrid 2014-2020, que se estiman coherentes con los fines del Eje prioritario 2, Objetivo Temático 9, (Promover la inclusión social y luchar contra la pobreza y la discriminación), Prioridad de Inversión 9.3 (Lucha contra todas las formas de discriminación y la promoción de la igualdad de oportunidades), Objetivo Específico 9.3.2 (Aumentar la integración socio-laboral de las personas migrantes o pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión, a través de actuaciones que fomenten la diversidad y la igualdad de trato y la lucha contra todo tipo de discriminación) se ajustan a los criterios de selección de operaciones aprobados por el Comité de Seguimiento y a lo establecido en Reglamento (UE) 1304/2013, al Reglamento 1303/2013 y al resto de Reglamentos y normativa que se emita en materia de gestión de fondos estructurales.

Las acciones que se desarrollarán en este servicio contribuirán a conseguir los resultados esperados para este Objetivo Específico 9.3.2, y que son los siguientes:

- Potenciar la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.
- Fomentar las acciones de apoyo personal y acompañamiento en el puesto de trabajo.
- Aumentar la empleabilidad o mantenimiento del empleo de los colectivos en riesgo de exclusión, especialmente personas con discapacidad e inmigrantes.
 - Sensibilizar al conjunto empresarial para favorecer el empleo de las personas con especiales dificultades, especialmente inmigrantes y personas con discapacidad.

Además, esta actuación cumple con todos los criterios de selección obligatorios, entre ellos:

- Igualdad **entre mujeres y hombres**: Fomentarán que las acciones cofinanciadas persigan, de manera específica o de modo transversal, la reducción de las disparidades existentes entre hombres y mujeres.

En la medida de lo posible, establecerán medidas para promover la incorporación de la perspectiva de género en el diseño y la ejecución de las operaciones, o bien, contemplar operaciones específicas para las mujeres, incorporar el uso de cláusulas de género en las subvenciones y contrataciones públicas, y cualesquiera otros criterios proporcionales.



Al objeto de contribuir a la reducción de las brechas de género identificadas, así como a la consecución de los resultados esperados en materia de igualdad, promoverán una participación equilibrada de mujeres y hombres en las acciones del programa, y su acceso equitativo a los recursos, y priorizarán la participación de las mujeres, en caso de que se hayan detectado brechas de género significativas.

- **Igualdad de oportunidades y no discriminación:** Asimismo, se aplicará el principio de no discriminación recogido en la normativa nacional y comunitaria, garantizando la igualdad de trato entre los individuos cualquiera que sea su nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, su religión o sus convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

Tipología de operación: El presente servicio forma parte de la tipología de ayudas a redes y asociaciones para proyectos que favorezcan el acceso de las personas en el mercado laboral (11), desarrollando fundamentalmente itinerarios integrados de inclusión socio-laboral de personas con discapacidad intelectual en entornos ordinarios, a través de la organización y gestión de un servicio de provisión de apoyos.

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de ejecución nº 184/2014 de la Comisión, la presente actuación, se integra en las siguientes categorías de intervención:

Campo de intervención: 111. Lucha contra toda forma de discriminación y fomento de la igualdad de oportunidades.

Tipo de financiación: 01 Subvención no reembolsable.

Tipo de territorio: 01 Grandes zonas urbanas.

Código relativo a la dimensión de la intervención territorial: 07 No procede

Tema Secundario del FSE: No discriminación

Personas beneficiarias: Personas con discapacidad como grupo de especiales dificultades para su acceso al empleo.

En la medida de lo posible, se fomentará la conservación, protección y mejora de la calidad del medio ambiente.

4. PERSONAS DESTINATARIAS

Serán destinatarias del servicio aquellas personas que ya estén siendo atendidas en cada SERPAIS, así como aquellas de nueva incorporación que reúnan el siguiente perfil:

- Capacidad intelectual límite, discapacidad intelectual ligera y discapacidad intelectual moderada. Puntualmente, el Centro Base podrá motivar la derivación de personas con



otro tipo de discapacidad que estimen que puedan beneficiarse adecuadamente del Servicio (por ej.: trastornos cognitivos o de aprendizaje o trastornos del espectro autista). Estas personas deberán presentar un rendimiento asimilable al de discapacidad intelectual con el fin de que el servicio se ajuste debidamente a sus necesidades de apoyo.

- Grado de discapacidad igual o superior al 33 %. En el caso de personas con capacidad intelectual limite deberán acreditar un grado de discapacidad igual o superior al 20%
- Residentes en la Comunidad de Madrid.
- Personas demandantes de empleo o de mejora de empleo. Podrán participar personas que persigan la transición del empleo protegido al empleo ordinario.
- Motivación buena, con disposición activa para iniciar o continuar un proceso de inclusión socio laboral, con positiva actitud familiar ante los objetivos de las personas participantes y que no presenten otras dificultades que en el momento de la derivación constituyan imposibilidad de integración laboral.

Desde el servicio se evaluarán y revisarán las necesidades de apoyo, que pueden variar dependiendo las características de la persona o de los requerimientos del entorno en relación a su participación.

Se evitará la participación de personas que ya asistan a otros servicios similares, tratándose, cuando se produzca conflicto por posible incompatibilidad, en el marco de la Comisión de Seguimiento.

Aunque la alteración de conducta es excluyente para ser destinatario del servicio, no lo es el tener trastornos afectivos asociados de carácter leve.

5. DERIVACIÓN DE PERSONAS CANDIDATAS

Los Centros Base realizarán la derivación de las personas interesadas hasta el equipo técnico de la entidad gestora de cada uno de los SERPAIS, que informará y situará, tanto a la persona como a la familia, en la realidad del servicio.

Las personas participantes en cada uno de los servicios que constituyen los diferentes lotes de este contrato serán procedentes, prioritariamente, de las demarcaciones de los Centros Base conforme a la siguiente distribución:

- **Lote nº 1: SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA**



ZONA SUR DE LA COMUNIDAD DE MADRID: Personas procedentes, prioritariamente, de la demarcación de los Centros Base 4 y 2.

- **Lote nº 2: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA ESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”:** Personas procedentes, prioritariamente, de la demarcación de los Centros Base 5, 7 y 9.
- **Lote nº 3: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA NOROESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”:** Personas procedentes, prioritariamente, de la demarcación de los Centros Base 1, 3 y 6.
- **Lote nº 4: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA CIUDAD DE MADRID”:** personas procedentes prioritariamente del área de Madrid Capital (principalmente distritos de la demarcación de los Centros Base 1, 2, 3, 5, 6 y 7).

La distribución por zonas de procedencia planteadas más arriba, señalan una pauta prioritaria pero no exclusiva. Se podrá plantear la derivación a servicios diferentes de los señalados cuando existan circunstancias relacionadas con la persona participante, como el acceso a las líneas de transporte público u otros intereses legítimos de la misma. Estos casos se valorarán de forma individualizada junto al personal técnico de la Dirección General.

Asimismo, se podrán hacer excepciones a la zonificación planteada por necesidades de gestión de la red de SERPAIS, relacionadas con la disponibilidad de capacidad de atención de los diferentes servicios en un momento determinado, contando siempre con la conformidad de la persona candidata.

La entidad gestora se compromete expresamente a aceptar cualquier derivación que se produzca y a dar continuidad en el servicio a aquellos participantes que vienen recibiendo las diferentes actuaciones desarrolladas en los distintos Servicios de Provisión de Apoyos para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual de las zonas sur, este, noroeste y Ciudad de Madrid.

Los Centros Base, como responsables de la derivación al servicio de participantes, tendrán en cuenta los aspectos relativos a requerimientos señalados en el perfil de personas participantes, junto con preferencias e intereses profesionales y otros factores socio-familiares. Se trata de asegurar que sean personas que cuenten con condiciones básicas



necesarias para iniciar un proceso específico de apoyo a la inclusión y mantenimiento en puestos de trabajo, preferentemente ordinarios, del mercado laboral.

Se procurará una proporción equitativa entre mujeres y hombres con discapacidad, en cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades.

La derivación se hará de acuerdo a un “procedimiento de derivación”, incluido en el Manual de Procedimientos de SERPAIS, a partir de los datos recogidos por el personal técnico de las Áreas de Orientación Formativo Laboral de los Centros Base de Atención a Personas con Discapacidad que se han registrado en la herramienta informática V.O.I.L (Valoración, Orientación, Inclusión Laboral).

La derivación de los diferentes casos se realizará de forma continuada a lo largo del año, pero la incorporación efectiva a los servicios se podrá realizar en momentos concretos con la finalidad de homogeneizar la provisión de los apoyos.

Durante el tiempo que transcurra entre la derivación y la incorporación efectiva de la persona al servicio, el equipo técnico del mismo llevará a cabo actuaciones para asegurar la vinculación de la misma al servicio, ofreciendo información sobre el mismo y facilitando que la persona derivada pueda afianzar unas expectativas ciertas de incorporación y participación. Estas actuaciones se concretan en el apartado de este documento dedicado al proceso de acogida de las personas participantes.

La incorporación al servicio de las personas derivadas será supervisada en las Comisiones de Seguimiento de cada uno de los servicios.

III. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se desarrollará de acuerdo a la organización y el impulso de los bloques de atención y procesos que se describen que, no obstante, podrán complementarse según diseño que plantee la entidad adjudicataria o ajustes que se estimen, de manera coordinada, en el marco de la Comisión de Seguimiento; modificaciones que se señalarán en el cronograma y que formará parte del libro de seguimiento.

El servicio se estructura en bloques de atención de acuerdo a procesos que se distribuyen en tres grupos:



- Procesos esenciales o clave, que describen actividades de prestación de servicios de atención directa o para generar apoyos y oportunidades de participación
- Procesos estratégicos de planificación, gestión y evaluación del Servicio
- Procesos de soporte o apoyo para facilitar el correcto funcionamiento de los procesos clave y estratégicos.

Por cada proceso, la empresa adjudicataria diseñará una guía de aplicación, en la que describirá, a partir de una estructura común, objetivos, fases, documentos de apoyo, herramientas de evaluación y de soporte de datos (fuentes de verificación), responsables, registro, así como indicadores para seguimiento y evaluación. La entidad adjudicataria tomará como referencia el Manual de Procedimientos de SERPAIS de la Consejería.

El conjunto de estos procesos estructurará globalmente la actividad del servicio. La entidad adjudicataria organizará, conforme a una lógica de coordinación con la Consejería (propuesta-valoración conjunta- aprobación), un procedimiento de validación de procesos, así como de revisión y actualización de los mismos, en colaboración con el personal de la Consejería, en el marco de la Comisión de Seguimiento.

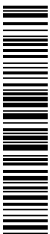
Este diseño servirá de esquema para la elaboración de un libro de seguimiento y evaluación del servicio, con cronograma de fechas indicativas para el seguimiento y revisiones de los trabajos, identificando hitos, como son informes parciales, informes de seguimiento, etc. La planificación de actuaciones determinará claramente cuál será su secuencia temporal, los recursos disponibles y asignados, los apoyos identificados y disponibles y se realizará teniendo a la persona participante como centro de la toma de decisiones y, por lo tanto, de forma consensuada con ella.

2. FASES DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá elaborar una propuesta en la que explice la forma en que se materializarán los objetivos del servicio. Para ello, identificará y ordenará objetivos más detallados en cada nivel, vinculados a los objetivos del servicio.

A fin de traducir los objetivos estratégicos en resultados prácticos, las medidas necesarias se deben planificar (en un plan de trabajo), junto con los medios a disposición de las actividades.

Los momentos esenciales que conforman la organización, desarrollo y finalización del Servicio serán los siguientes:



2.1. Programación, organización y puesta en marcha

Se establece una fase de programación operativa y organización de la estructura y dinámica del servicio, a partir de los objetivos indicados, para su óptima puesta en marcha. El adjudicatario deberá generar un documento de programación que incluya el conjunto de referencias que se señalan. Esta fase tendrá una duración de referencia de 2 semanas y en ella se desarrollarán las siguientes acciones:

2.1. a. Organización operativa del servicio

La entidad adjudicataria completará, tomando como base este Pliego de Prescripciones Técnicas (y su propuesta técnica), un documento en el que se recogerán todos los aspectos relativos a la ejecución del servicio:

- Exposición de objetivos generales y su desglose en objetivos operativos y sus efectos esperados
- Planificación de la secuencia ordenada de acciones para conseguir los objetivos propuestos, identificando actividades, medios necesarios (incluyendo documentos de apoyo y herramientas de registro), resultados a alcanzar e indicadores para su seguimiento y evaluación, fuentes de verificación, referencias temporales.
- Organización interna del personal señalado en la cláusula Medios Personales de este documento, que conformará el equipo operativo del Servicio.
- Diseño de informes de seguimiento (informes parciales, propuesta de documentos e informes de situación) de los diferentes apartados de trabajo
- Cronograma de actividades, incluyendo hitos de seguimiento (entregas de informes, validación de documentos, análisis de datos), planificadas en Comisiones de Seguimiento y evaluación de las mismas.

Este diseño servirá de esquema para la elaboración de un libro de seguimiento y evaluación del Servicio, que se propondrá a la Consejería para su aprobación en el marco de la Comisión de Seguimiento. Esta lógica de coordinación con la Consejería (presentación de propuestas para valoración conjunta y su aprobación), se aplicará con carácter general al desarrollo y seguimiento de todos los trabajos.

2.1. b. Propuesta de acción formativa del equipo del servicio

Tendrá como finalidad mejorar una visión común del servicio y sus características. Se consensuarán aspectos de desempeño profesional del equipo, relacionadas con el desarrollo del servicio, reforzándose con formación aquellos elementos de mayor interés a



partir de una valoración interna que haga el equipo, considerando, al menos, los siguientes aspectos:

- Características del colectivo de personas con Discapacidad destinatarias del servicio. Modelo conceptual y de atención basado en el paradigma de apoyos.
- Funcionamiento del servicio: procesos, propuestas metodológicas, documentos y herramientas de evaluación e intervención de uso en el servicio.
- Soportes de registro de datos y su uso para la elaboración de indicadores.
- Documentos e Informes del Servicio.
- Estrategias de promoción y mantenimiento de la participación social y de empleo.
- Características del Mercado Laboral en la Comunidad de Madrid; referencia a personas con la discapacidad propia de las personas destinatarias del servicio.

2.1. c. Elaboración de materiales explicativos del servicio

Tendrán como finalidad la difusión del servicio entre entidades, participantes y diferentes recursos. Estos materiales podrán utilizarse así mismo en distintos eventos, ferias, jornadas, etc. y deberán ser aprobados por la Consejería en el marco de la comisión de Seguimiento.

2.2. Desarrollo, ejecución y consolidación del servicio

Constituye la fase nuclear del servicio y en ella se irán desarrollando el conjunto de estrategias y actividades que supondrán la ejecución de la programación. Si bien la actividad del servicio tiene un importante componente individualizado, el desarrollo debe contemplar una perspectiva grupal (de necesidades, actividades y resultados). En esta fase es esencial el seguimiento (de acuerdo a los hitos programados) y la comunicación de las posibles incidencias.

El servicio debe cumplir su función de facilitar los distintos procesos implicados en relación a la atención a las personas participantes, a las familias, a las empresas y otros recursos comunitarios. Es preciso que sea percibido como un servicio de mediación con la comunidad, que forma parte del tejido sociocomunitario.

2.3. Finalización y evaluación del servicio

La última fase servirá para establecer propuestas de mejora que guíen las actuaciones futuras en este tipo de servicios, a partir de los datos de actividades y de intervenciones desarrolladas a lo largo del servicio y los resultados conseguidos. Se trata de realizar



revisión y aportaciones a la propuesta de intervención basada en resultados, tomando como referencia indicadores de evaluación de cada proceso. La entidad adjudicataria, a partir de dicha información y su análisis, gestionará tareas para la valoración cualitativa y el balance conjunto de conclusiones y propuestas de mejora, que se incorporarán a la Memoria (Cláusula VI.II) con el objetivo de promover la mejora continua del servicio y la satisfacción de las personas participantes y de otras personas implicadas.

Se incluirá un apartado que recoja, además de información agrupada de participantes, su situación y recomendaciones de seguimiento.

IV. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

1. ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

Las actividades del servicio se articulan en torno a grandes bloques de trabajo o estrategias y en relación a los grandes focos de actuación: personas, familias, empresas y recursos comunitarios y la propia organización del servicio que se presta. Esquemáticamente se referencian estos ejes de actuación y se agrupan los procesos en orden a la consecución de objetivos del servicio.

1.1. Empleabilidad

A efectos de este servicio, se define la empleabilidad como la probabilidad de inclusión que depende de las características de las personas; es decir, como la capacidad de la persona para adaptarse a las ofertas de empleo. Ello implica que la persona puede adquirir y desarrollar capacidades y competencias, puede aprender y, por tanto, se puede actuar para promover su mejora. Se entiende que los factores que condicionan la empleabilidad son las competencias personales, profesionales y los factores sociales.

1.2. Apoyo

Recursos y estrategias que buscan promover el desarrollo, la formación, los intereses, el bienestar personal y social de los participantes y mejorar su funcionamiento. Su diseño se basa en una evaluación (estandarizada y/o sistematizada) de necesidades de apoyo y una planificación individualizada en la que se deberán tener en cuenta:

- El protagonismo de la persona en el diseño de su proyecto de inclusión socio laboral, como parte de su proyecto de vida.
- El propósito de mejora de la calidad de vida de las personas participantes y sus familias.



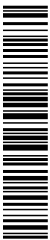
- Las acciones de apoyo individualizado se complementarán a través del impulso a la autodeterminación de las personas participantes (para la gestión de decisiones relacionadas con su participación).
- La importancia que tiene la participación en diferentes áreas de la vida cotidiana (social, comunitaria,) como facilitadora para nuevas experiencias.
- Las acciones de apoyo en el ámbito laboral se organizarán, básicamente, de acuerdo a los principios y metodología de Empleo con Apoyo, y fomentando el desarrollo de apoyos naturales facilitadores, como medio para la integración real en el entorno comunitario.

1.3. Plan Individualizado de Apoyos

El proyecto tiene como base la evaluación y recopilación de datos por parte del equipo del servicio, para elaborar y consensuar un Plan Individualizado de Apoyos, que tenga en cuenta los intereses de la persona, dirigidos a su participación social y laboral. Desde ese enfoque se proponen actuaciones y estrategias de apoyo, que permita la consecución de sus objetivos personales. La elaboración de estos planes requiere una metodología de trabajo estructurada y sistemática que incluya: evaluación de capacidades, competencias y características de la persona en diferentes ámbitos de su funcionamiento haciendo especial énfasis en la competencia digital, conocimiento de demandas y expectativas; ordenación de objetivos profesionales; evaluación de necesidades de apoyo; propuesta de objetivos y actividades en diferentes entornos y apoyos, con referencias de tiempos; el Plan Individualizado, como propuesta, debe consensuarse con la persona interesada y contar con su compromiso; también debe señalar fórmulas y plazos de referencia para revisión y valoración de resultados.

Los profesionales deben promover la autonomía de los participantes para que asuman la responsabilidad de su proceso de participación e inclusión socio-laboral. En el Plan Individualizado se determinarán las actuaciones a desarrollar y se explicitará el compromiso de participación de la persona, así como el de personas de su entorno socio-familiar, cuando se considere conveniente.

El Servicio es un proceso dinámico que reajusta el conjunto de sus actuaciones en respuesta a las necesidades y demandas de sus participantes. A lo largo del desarrollo del servicio se pueden producir variaciones de participantes, sus necesidades de apoyo y actividades, que pueden implicar la necesidad de reajuste del Servicio.



La revisión y evaluación de cada Plan Individualizado de Apoyos contendrá, entre otros, un apartado referido a los resultados personales.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

El servicio se puede estructurar en bloques de actividades vinculadas a los procesos clave del servicio. Todos los usuarios podrán participar en todas ellas.

2.1. Atención a personas participantes

Agruparía diferentes actuaciones que se describirán como procesos o subprocesos.

2.1. a. Proceso de acogida de personas participantes

Una vez realizada la derivación por el Centro Base, la entidad adjudicataria elaborará una propuesta de acogida que incluirá las actuaciones a desarrollar durante el tiempo que transcurra entre la derivación y el inicio de la fase consecutiva del servicio. Esta propuesta de acogida, incluirá un conjunto de actuaciones que tendrán como finalidad asegurar la vinculación de la persona derivada al servicio y ofrecer información sobre el mismo.

Las actuaciones a desarrollar en este periodo entre la derivación y el inicio de la siguiente fase serán al menos las siguientes:

- 1) Reunión informativa del servicio, en la que se explicará a la persona derivada las características fundamentales del servicio, sus objetivos, actividades, los compromisos que adquiere con su participación y los apoyos que puede obtener a través de su participación. En esta reunión se planteará un calendario preciso de las actuaciones que van a desarrollarse en este periodo previo a la incorporación efectiva.
- 2) Contacto y seguimiento de la persona derivada a través de llamada telefónica o de mensaje telemático con una periodicidad mínima mensual.
- 3) En este periodo se iniciará la recogida de documentación necesaria para la incorporación efectiva de la persona derivada al servicio, así como, en caso de estimarse conveniente, las actuaciones de evaluación para el diseño del Plan Individualizado de Apoyos.

Tras el proceso de acogida dará lugar al inicio del proceso de evaluación (secuencia de acciones) con el objetivo de valorar el nivel de apoyo que precisa cada persona derivada. Esta valoración incluirá una evaluación de necesidades de apoyos, con herramientas consensuadas y/o con diseños que permitan evaluar la eficacia, contrastar datos, replicar experiencias, etc.



El equipo del servicio podrá acordar con el equipo de profesionales de Centros Base, acciones complementarias de tipo informativo a personas, familias y/u otros profesionales, para facilitar la incorporación y adhesión de las personas al Servicio.

2.1. b. Proceso de valoración y orientación

Su objetivo es valorar las capacidades, competencias, intereses y formación de la persona participante, es decir: su empleabilidad, así como sus preferencias e intereses determinando las actuaciones a desarrollar para facilitar la incorporación al puesto de trabajo. El resultado es el primer borrador del “Plan Individualizado de Apoyos” de la persona.

Para esta tarea el adjudicatario propondrá herramientas (preferentemente estandarizadas) y soportes que faciliten el tratamiento de datos y la comunicación entre profesionales.

En este proceso se valorará, además, el posible aprovechamiento por parte de la persona participante del uso de los productos de apoyo consensuados con ella.

La orientación tiene como finalidad hacer una devolución de la información obtenida en la valoración a la persona interesada (perfil de competencias, perfil de empleabilidad, etc.), considerando sus preferencias y expectativas, así como determinar, conjuntamente con la persona, los apoyos convenientes para que complemente su competencia personal y laboral (currículum) que faciliten su inclusión sociolaboral: talleres de apoyos o de preparación al empleo que se desarrollan desde el Servicio (habilidades socio laborales, toma de decisiones, autonomía en el uso del transporte público, habilidades en el uso de las nuevas tecnologías etc.), o acciones de formación externa.

Este proceso incluirá el trámite de propuesta positiva del equipo del SERPAIS correspondiente a cada persona y su aprobación, en comisión de seguimiento, como participante en el servicio

Las personas participantes consensuarán, a través de su participación activa, su “Plan Individualizado de Apoyos”. Esta tarea permitirá determinar nivel de funcionamiento y, complementariamente con la información referida a sus objetivos, evaluar las necesidades de apoyo y planificar la intervención. Incluirá entre sus apartados:

- Perfil de competencias para la participación (vida en comunidad, protección y autodefensa, etc.), valoradas como aspectos interdependientes con la consecución y mantenimiento de puestos de trabajo y satisfacción personal.



- Perfil de empleabilidad: conjunto de características relevantes que tiene una persona para encontrar empleo, mantenerlo o mejorarlo si ya lo tiene, en las mejores condiciones posibles.
- Objetivos de participación
- Objetivos de empleo
- Necesidades de apoyo

A partir de la determinación de estas necesidades, se elaborará una previsión inicial de apoyos, sujeta a revisiones según la evolución de la persona.

Los perfiles de empleabilidad van encaminados a orientar la búsqueda de puestos de trabajo. La persona es el centro del servicio y en función de sus propias características, necesidades, expectativas, motivación y necesidades del mercado laboral, se va a seleccionar el puesto de trabajo idóneo para ella.

El acuerdo en este proceso se plasmará en el Plan Individualizado de Apoyos señalando también los apoyos y que servirá de guía para el desarrollo de la relación de cada participante con el servicio como proveedor de dichos apoyos. Por lo tanto, se redactará con criterios que generen información de fácil lectura y se firmará conjuntamente, como Carta de Compromisos. El Plan señalará, además, indicadores cuantitativos que faciliten la evaluación de su evolución individual y grupal.

En base al perfil de participación de cada persona se incidirá en el Plan Individualizado de Apoyos en aquellos aspectos que se estimen relevantes para la consecución de los objetivos, señalando las actuaciones pertinentes.

Estas actividades y sus resultados deberán revisarse, como referencia, cada seis meses.

Se establecerán calendarios de revisión del Plan Individualizado de Apoyos y criterios de referencia para hacerlo antes de los plazos. Tanto en su elaboración como en la revisión, un profesional del equipo analizará y planteará, junto con la persona participante, las modificaciones precisas en cuanto a actividades y apoyos, analizando su situación actual a partir de los datos obtenidos en el proceso de seguimiento.

2.1. c. Proceso de provisión de apoyos

Una vez configurado el grupo de participantes y sus Planes Individualizados de Apoyos, deberá realizarse una valoración conjunta de características y necesidades, para diseñar la programación del conjunto de actividades de apoyo. Estas actividades se dirigirán a



personas participantes y otros agentes de su entorno; otro grupo de actividades se encaminarán a la consecución de oportunidades de participación sociolaboral.

Los apoyos podrán prestarse tanto de forma presencial como telemática, a través de tecnologías de información y comunicación, configurando un modelo mixto de atención. No obstante, se priorizará la atención presencial salvo que concurran circunstancias excepcionales que lo impidan, en cuyo caso podrá ampliarse la atención telemática. Los apoyos se centran, básicamente, en:

A. Capacitación

Para facilitar el proceso de inclusión con aquellos participantes que lo pudiesen requerir, se realizará una labor de capacitación encaminada a promover el afianzamiento o la mejora de: las actitudes, los conocimientos, las competencias y habilidades para la consecución de sus objetivos personales, especialmente de aquellos relacionados con un desenvolvimiento sociolaboral autónomo y con la competencia digital que permita el uso crítico y seguro de las tecnologías de la sociedad de la información para su formación, trabajo, ocio y comunicación. El objetivo de estas actuaciones es apoyar y promover en las personas participantes la capacidad de mejorar o afianzar su sentimiento de competencia, participación y autonomía, así como favorecer su empoderamiento con un autoconcepto más positivo, una mayor motivación y confianza en los recursos personales. Se estimará la participación (con apoyos) en actividades comunitarias que contribuyan a este propósito. Se contemplarán acciones formativas de capacitación tecnológica o alfabetización digital u otras complementarias, a través de recursos externos.

Se diseñará una estrategia de identificación y diseño de actividades y/o talleres para ello, que ha de incluir la justificación y determinación de objetivos, actividades, elección de metodología de intervención, así como evaluación de sus resultados. Se especificarán la fórmula de gestión documental y los soportes de gestión de los datos de actividades, para valoración individual y grupal y del conjunto de actividades de este tipo promovidas por el servicio.

La entidad adjudicataria, atendiendo a los criterios de actuación promovidos desde el Fondo Social Europeo y asumidos por la Consejería, deberá incluir de modo transversal en sus actividades contenidos relativos a la protección del medio ambiente y pautas de conducta a seguir por las personas participantes relativas a la igualdad de género. En la memoria final la entidad adjudicataria incluirá un apartado específico relacionado con la realización de estas actuaciones transversales.



B. Apoyos psicosociales para la participación

Desde el servicio se organizarán actividades que respondan a las necesidades de apoyo derivadas de los planes individualizados para el desarrollo de su perfil de participación. La entidad adjudicataria se compromete a organizar espacios de actividad, con formación y entrenamiento en habilidades para la participación socio laboral, así como actividades de tipo grupal en contextos normalizados, que aumenten la empleabilidad, incluyendo grupos de apoyo mutuo. Entre estas actividades de formación se tendrá especial atención a las competencias digitales relacionada con las Tecnologías de Información y Comunicación, en sus aplicaciones de esfera privada y de ámbito laboral. También, la empresa adjudicataria se obliga a incluir de forma transversal contenidos relativos a la prevención de riesgos laborales, sensibilización medioambiental y también de promoción de hábitos saludables, en formato de talleres.

La entidad adjudicataria deberá organizar espacios de atención individual; se contemplará intervención de tipo psicosocial y apoyo psicológico.

Desde el servicio se procurará la participación de las personas en actividades de recursos comunitarios, estableciéndose apoyos para facilitar su participación satisfactoria. Las necesidades de provisión de estos apoyos, deben de considerarse en el marco del conjunto de necesidades de apoyo del grupo.

C. Empleo con apoyo: inclusión laboral

Este proceso se inicia en el momento en el que la persona participante se incorpora al servicio en el “Grupo Diana” y se materializa con la incorporación de la persona al puesto de trabajo continuando con el seguimiento y apoyos para el mantenimiento en el mismo. A saber:

C.1. Ajuste persona-puesto o proceso de selección

El objeto de este proceso es asegurar el ajuste idóneo entre persona y puesto de trabajo, en función de la revisión de los aspectos que comprende el perfil de empleabilidad de la persona, junto con los aspectos y requerimientos comprendidos en el análisis del puesto de trabajo. Como criterios generales se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes elementos para desarrollar este proceso de ajuste de usuarios y puestos de trabajo:

- La adecuación del puesto al objetivo laboral y el nivel de capacidades y competencias de la persona participante, las preferencias y expectativas de la misma, las características, horarios, turnos, tareas y exigencias específicas del puesto y su adecuación con la formación y capacidades socio laborales de la persona.

- También deben tenerse en consideración la ubicación y accesibilidad de la empresa y las posibilidades de la persona participante en cuanto a uso de transportes públicos, desplazamientos, así como, en el caso de convivir con su familia, si ésta debe de colaborar positiva y activamente en el proceso de inclusión laboral de su familiar.

Se describirá y aplicará para cada puesto una metodología específica para este proceso, con soporte informático que permita, además, la gestión agrupada de datos.

C.2. Proceso de inclusión laboral: entrenamiento laboral

El objeto de este proceso es conseguir el ajuste y la adaptación del puesto de trabajo que faciliten el mantenimiento de la persona en el mismo.

En primer lugar, se realiza un **acompañamiento** al puesto de trabajo y posteriormente un **entrenamiento** en el mismo. El tiempo que dure dicho entrenamiento variará en función de la persona y el puesto.

Además, se detectan los **apoyos naturales** existentes en el entorno, integrándolos en la red de apoyos diseñada.

Asimismo, se diseña de forma consensuada con la persona participante trabajadora el plan de retirada de apoyo, una vez que comience a realizar sus tareas laborales de forma autónoma.

C.3. Fomento de red de apoyos naturales

Se estima de especial relevancia el desarrollo de actuaciones que contribuyan a fomentar, junto con los apoyos formales del servicio, aquellos apoyos naturales del entorno que puedan favorecer la consecución de los resultados individuales deseados:

- Promover grupos de autoapoyo entre usuarios del servicio, creando espacios de intercambio de experiencias y su seguimiento.
- Propiciar el apoyo de otras figuras del entorno sociofamiliar más cercano.

C.4. Proceso de seguimiento

El objetivo es asegurar el mantenimiento de la participación en las diferentes actividades del Plan Individualizado de Apoyos, principalmente en el puesto de trabajo, al ser determinante para su vida independiente. Este seguimiento se llevará a cabo a través de visitas periódicas en el puesto de trabajo y mediante distintas técnicas de seguimiento, que garanticen el acceso a información sobre su desempeño laboral y el grado de adecuación de la persona participante con dicho puesto de trabajo. La evaluación de esta información



puede impulsar, en caso de necesidad, la intervención del profesional de apoyo (preparador/a laboral) tanto en el ámbito de la persona trabajadora, como en el de la empresa, modificando los apoyos.

Este proceso de apoyo y seguimiento se organizará de un modo individualizado, atendiendo a las necesidades y características de cada participante. Metodológicamente se establecerá un Plan de Seguimiento, por escrito y de un modo consensuado con cada uno de los participantes, y si fuera preciso, con otras personas de su entorno. En este plan se especificará el tipo y formato de los apoyos, la frecuencia e intensidad, el proceso progresivo y paulatino de reducción de apoyo, el asesoramiento y apoyo a los compañeros y supervisores en el centro laboral, los mecanismos de actuación ante situaciones problemáticas, etc. El Plan de Seguimiento constituirá el eje vertebrador del proceso individualizado de apoyo y seguimiento.

2.1. d. Finalización de la participación en el servicio

El tiempo de permanencia de la persona participante en el servicio se estimará, en el contexto del Plan Individualizado de Apoyos, en base a las características, competencias y necesidades de apoyo de cada una de las personas, así como en relación con su evolución en el servicio y la forma en que se desarrolle su proceso de inclusión sociolaboral. Su evolución tendrá incidencia en las sucesivas revisiones del mencionado Plan Individualizado de Apoyos.

Se describirá la fórmula de proceder en caso de salida y baja en el servicio, determinándose gestión documental y demás aspectos, tomando como referencia el Manual de Procedimientos SERPAIS de la Consejería.

2.2. Colaboración con empresas y entidades del entorno

Se trata de articular la gestión de aquellas actividades que promuevan y visibilicen la participación de las personas con discapacidad intelectual en su entorno laboral y socio-comunitario, generando oportunidades de inclusión sociolaboral.

2.2.a. Proceso de segmentación y prospección del mercado laboral

La segmentación tiene como finalidad conocer los recursos del entorno laboral y disponer de datos de las empresas existentes en el mismo, segmentadas por sector de producción, tamaño, localización, etc. Este conocimiento sirve de base para una posterior elaboración



de planes y estrategias de acercamiento y exploración de posibilidades de colaboración con esas entidades.

La prospección consiste en la búsqueda y captación de oportunidades de empleo en el mercado laboral preferentemente ordinario para las personas participantes en el servicio, orientada por el conjunto de “perfiles” de las personas. Para realizar la prospección se partirá de información recogida en diferentes entidades y organismos (Oficinas de Empleo, Cámaras de Comercio, Organizaciones Empresariales, Iniciativas Locales de Empleo y otras fuentes de información laboral).

2.2.b. Sensibilización del tejido empresarial

Se trata de realizar un conjunto de actuaciones destinadas a sensibilizar al mundo empresarial con el objetivo de fomentar la contratación e inclusión en el mercado laboral, preferentemente ordinario, de las personas con discapacidad intelectual, así como facilitar su participación social.

Se organizarán actuaciones informativas sobre el Servicio, sus características, los objetivos a desarrollar por el mismo, así como sobre las dificultades específicas que sufre este colectivo en su integración social y laboral y sobre sus posibilidades y potencialidades. Para ello, se diseñarán materiales de información adecuados.

Se realizará, al menos una vez al año, una Jornada/Encuentro, al que se invitará a Organizaciones Empresariales de la Zona, Empresarios, Entidades del Tercer Sector, así como a Administraciones Locales de la zona de demarcación del servicio. Jornada a la que se solicitará la máxima difusión a cada uno de los actores invitados, y se dará el mayor énfasis en la información sobre los beneficios económicos y socio-laborales de la contratación de personas con discapacidad, así como las ventajas de la contratación de estas personas a través del Servicio SERPAIS. Se procurará que en estas actividades participen como invitadas las empresas que ya han contratado a través del Servicio en contratos anteriores, como transmisores de sus experiencias y buenas prácticas (ponentes), de forma que puedan reforzar su Política de RSC, su Política Marketing, y a la vez hacer de verdaderos altavoces de los aportes de la contratación de personas con discapacidad intelectual y de la facilidad de contratación a través de los Servicios SERPAIS.

2.2.c. Visibilización de la actividad y difusión del servicio

Su objetivo es realizar acciones de sensibilización dirigidas a entidades comunitarias, agentes sociales (centros de salud, recursos de formación, actividades de tiempo libre, de



deporte, etc.) Se gestionarán acuerdos que permitan la participación de las personas con discapacidad en sus actividades ordinarias, conforme a sus objetivos y compromisos establecidos

Se trata de organizar las relaciones y colaboraciones con empresas y entidades. Se pretende que el servicio se relacione con otros recursos, generando oportunidades de participación y prestando su asesoramiento, para promover y visibilizar la participación de personas con discapacidad en su entorno. Se deben contemplar medidas que señalen el grado de participación del servicio, así como actividades para fidelizar la colaboración. El principal interés se centrará en oportunidades de empleo, llevándose a cabo actividades similares con recursos comunitarios.

Se procurará la suscripción de acuerdos o alianzas de colaboración con las empresas y entidades, identificando actividades implicadas y procedimientos para desarrollar la colaboración.

2.2.d. Captación de oportunidades: puestos de trabajo

El objeto de este proceso es describir los pasos que son necesarios para detectar y conseguir un puesto de trabajo. (Cómo contactar con la empresa, planificando cada contacto, previendo las posibles alternativas, clarificando compromisos del empresario, del profesional y del trabajador, y evaluando y corrigiendo en función de los resultados).

Las personas con discapacidad, en la medida de lo posible, estarán implicadas en el proceso de captación de puestos de trabajo. La entidad se obliga a facilitar a las personas con discapacidad un conocimiento amplio de las alternativas que ofrece el mundo laboral: visitas a empresas, proyección de audiovisuales, programación de coloquios con trabajadores con discapacidad, y otras equivalentes o similares.

2.2.e. Gestión de ofertas de empleo: análisis y adaptación del puesto

El objeto de este proceso será ofrecer ofertas de empleo a las personas participantes, ajustadas a su perfil y a sus intereses, teniendo en cuenta las necesidades de las empresas contactadas. Se realizará el análisis de los puestos de trabajo a través de visitas presenciales a las empresas, recogiendo las características de las ofertas conseguidas: tareas, ritmo de trabajo, entorno, condiciones, etc. Se registrarán los principales indicadores descriptivos, de proceso y de resultados de dicha gestión, y en relación con los objetivos personales.



Así mismo, se promoverá la adaptación de las condiciones del puesto de trabajo a las necesidades de la persona candidata, a través de acuerdos con la empresa que recojan las adaptaciones significativas en el puesto de trabajo, relativas a horarios, funciones, tareas, etc.

Con el fin de impulsar el proceso de normalización y promover la implicación de las personas con discapacidad en su proceso de incorporación al empleo, la entidad gestora seleccionará (ajuste necesario entre el perfil de empleabilidad de la persona y el análisis del puesto de trabajo), cuando sea posible, al menos dos candidaturas para cada oferta de empleo. Con ello se ofrecerá a las empresas la posibilidad de elección y como consecuencia se genera un mayor compromiso de los empleadores.

De igual forma, a las personas con discapacidad se les podrán presentar más de una oferta laboral, para que de esta forma puedan ejercer su toma de decisión y contribuir a que las personas tomen control sobre su destino.

2.2.f. Asesoramiento y acompañamiento

Los trabajos de sensibilización en estos entornos se enfocarán con perspectiva de relación proveedor/cliente y se incidirá en el valor del Servicio en el asesoramiento en procesos y actividades que cuenten con la participación exitosa de las personas con discapacidad, en entornos inclusivos.

Este asesoramiento se referirá tanto a aspectos relacionados con la contratación de personas con discapacidad, como en relación con cuestiones técnicas que deban conocer los diferentes agentes de la empresa implicados sobre metodología del Empleo con Apoyo y adaptaciones del puesto de trabajo a lo largo de la relación laboral.

2.2.g. Mantenimiento y fidelización

Tras esta labor de información general y sensibilización se realizarán contactos individualizados específicos con empresarios, grupos de empresas de aquellas áreas o sectores laborales donde existan ofertas actuales o potenciales de puestos de trabajo y que se relacionen con las áreas laborales y otros recursos comunitarios de preferencia de los usuarios del Servicio. En este ámbito la entidad adjudicataria elaborará un protocolo de visita y contacto con empresas, que guíe las actividades a realizar en esta línea. Asimismo, se realizará un registro o base de datos en el que se recoja la información relevante de cada una de las empresas (Tipo de empresa, sector laboral, plantilla, tipo de puestos, necesidades de contratación, características y nivel de complejidad de los puestos,



posibilidades de colaborar con el Servicio, sensibilidad social de la empresa, posibilidad de contar con apoyos de compañeros dentro de la empresa, etc.). Estos protocolos se ajustarán a los requerimientos de la base de datos V.O.I.L (Valoración, Orientación, Inclusión Laboral) utilizada por los técnicos de las Áreas de Orientación Formativo-Laboral de los Centros Base (similar a los del Método Estrella).

Se preverán actividades de mantenimiento o fidelización de la colaboración, así como se promoverá la captación de nuevas oportunidades laborales en empresas que ya han contratado anteriormente a personas participantes en el Servicio.

La entidad adjudicataria deberá medir periódicamente, al menos una vez al año, la satisfacción de las empresas colaboradoras respecto a su relación con el Servicio, el apoyo que reciben del mismo y los resultados de las contrataciones realizadas o de otros tipos de colaboraciones.

2.3. Apoyo a familias y entorno relacional

En respuesta al objetivo del servicio “Asesorar y promover el rol facilitador de la familia en la consecución de las metas personales de cada participante”, se diseñarán actuaciones individualizadas que faciliten su consecución.

Se realizará una valoración inicial de las expectativas y posibilidades de apoyo del entorno familiar o relacional de la persona participante en el proceso de inclusión sociolaboral a través del Servicio. En caso de valorarse conveniente y siempre contando con la disposición y el acuerdo, tanto de la persona participante como de la familia, se compartirá con ella las líneas generales del Plan Individualizado de Apoyos y se promoverán aquellas actuaciones que se consideren adecuadas, coherentes con el mismo, e incidan de forma positiva en la consecución de los objetivos.

Por otro lado, el equipo técnico del Servicio atenderá aquellas demandas de orientación y apoyo que pueda plantear la familia, relacionadas con el proceso de inclusión sociolaboral de la persona participante.

La programación de actividades de tipo grupal también contemplará actuaciones alineadas con este objetivo.

La entidad adjudicataria medirá periódicamente, al menos una vez al año, el nivel de satisfacción de las familias o los entornos relacionales de apoyo con el Servicio y utilizará esos datos en los procesos de evaluación y mejora continua del mismo.



2.4. Actuación en el entorno sociocomunitario para la participación

En el **Plan Individualizado de Apoyos** se recogerán los intereses y posibilidades de la persona participante en el área de participación social y las actuaciones dirigidas a promover esa participación a través de la información, la orientación y la prestación de los apoyos necesarios en función de las necesidades de cada persona, así como las particularidades y exigencias del entorno comunitario.

El equipo técnico del Servicio llevará a cabo un trabajo de estudio y conocimiento de los recursos del entorno comunitario que puedan ofrecer oportunidades de colaboración a las personas participantes, elaborando un registro de los mismos que sirva de base para la información y la orientación en este ámbito.

En aquellos casos en los que se valore conveniente se establecerán relaciones de colaboración con entidades del entorno, pudiendo firmarse convenios con el objetivo de formalizar y reforzar esa colaboración.

Asimismo, el equipo técnico del Servicio promocionará el desarrollo de grupos de autogestores formado con las personas participantes, con la finalidad de que estas puedan analizar las cuestiones que les preocupan, defender sus derechos, influir en la toma de decisiones de las cuestiones que les afectan, visibilizar el colectivo y desarrollar la autodeterminación y el estilo de vida independiente.

El grupo de autogestores contará con un miembro del equipo técnico que realizará actuaciones de apoyo a sus procesos de desarrollo de la autonomía personal y de acceso a los recursos técnicos, herramientas y de procedimientos, así como a la información necesaria para la consideración y toma de decisiones en los temas que les preocupen.

El grupo de autogestores nombrará una persona representante del mismo, que tendrá la función de trasladar las propuestas, sugerencias y reivindicaciones tanto al equipo técnico del Servicio, a través de la persona que ejerza la función de coordinación, como a otras entidades o contextos de participación social o comunitaria en los que deseen tener incidencia.

El equipo técnico del Servicio facilitará y apoyará que el grupo de autogestores tenga contacto y colabore con otros grupos de autogestores con la finalidad de potenciar el apoyo mutuo.



2.5. Otros procesos

Se señalan aquellas intervenciones que complementan los anteriores. Se habrán de adaptar a las necesidades para la consecución de metas planteadas en los Planes Individualizados de Trabajo y requisitos de desarrollo del servicio, especialmente a lo indicado en protección de datos, expedientes individuales y objetivos de la organización del servicio (dar respuesta a los propósitos de informar, establecer el seguimiento y la evaluación de actividades y resultados que posibiliten la identificación de áreas de mejora). Entre estos procesos se destacan:

2.5.a. Proceso de soporte: calidad de las actuaciones

El objeto de este proceso es adoptar mecanismos de autoevaluación (por ejemplo, la revisión de las intervenciones técnicas y de soportes metodológicos) que aseguren la realización de “buenas prácticas” que se encuentren en línea con otros requerimientos del servicio, como puedan ser los de participación de la persona, aquellas que posibiliten el seguimiento, evaluación y adopción de medidas de ajuste durante el desarrollo de las actuaciones, etc.

2.5.b. Evaluación de satisfacción (medición de satisfacción)

Proceso de soporte en el que se determinará un procedimiento para recabar la opinión de participantes y otros agentes sobre la satisfacción de sus necesidades y expectativas proporcionada por el servicio. La Consejería podrá, si lo estima pertinente, encargar a un tercero la realización de una evaluación externa del servicio, en cuyo caso la entidad adjudicataria está obligada a colaborar, facilitando cuantos datos le sean requeridos.

2.5.c. Gestión documental y soportes para la información

Complementariamente, como proceso de apoyo, la entidad adjudicataria propondrá fórmulas de gestión de la documentación que se deriva de estas actuaciones y procesos, de modo que facilite la identificación y el acceso a documentos y registros, como fuentes de verificación y para elaboración de indicadores, control y análisis de datos. La entidad adjudicataria se obliga a registrar y facilitar estos datos y aportar datos desagregados por sexo, tramos de edad y otros criterios. Los datos se facilitarán en formato electrónico y en soporte papel cuando sea procedente, o así se solicite por la Consejería.



2.5.d. Actividades de comunicación y difusión

Se revisará en el marco de la programación, la generación de documentos que faciliten la comunicación o en línea con la colaboración con otras entidades, la visibilización del servicio. Se identificarán elementos distintivos y criterios marco que deban de aplicarse en cada caso.

2.5.e. Evaluación

Proceso de tipo estratégico, hace referencia a las actividades de evaluación e identificación de áreas de mejora, que se señalan de forma específica en la Gestión del Servicio. Abordará los diferentes procesos del servicio, a partir de los soportes de información e indicadores, la elaboración de información para su evaluación, destacando entre los apartados:

- a) Conclusiones respecto al desarrollo de actividades y su adecuación en relación con los objetivos (eficacia)
- b) Grado en que las actuaciones han contribuido a mejorar las competencias y autonomía de las personas con discapacidad intelectual, y su participación sociolaboral.
- c) Propuestas de mejoras en el diseño del proceso y/o de elementos parciales (Deberá incluir el análisis conjunto de los profesionales de los equipos, a través de una guía de lectura de indicadores que se elaborará desde la coordinación del servicio).

3. GRUPOS DE CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

Además de las indicaciones de funcionamiento expuestas, se destacan en este apartado otras características del servicio que deben ser tenidas en cuenta por el adjudicatario:

3.1. Capacidad de atención del servicio

A lo largo del desarrollo del proyecto, desde las Áreas de Orientación Formativa Laboral de los Centros Base, se van a generar derivaciones de personas interesadas de forma continua. Debido a la dificultad de predecir las características de estas personas y de las necesidades de intervención que en cada caso se estimen, se señalan distintos niveles de intervención según las competencias de los participantes, que se prevén que pueden ser de referencia:



3.1.a. Grupo DIANA

- **1º Nivel de intervención:** 30 participantes como referencia.

Personas que precisan capacitación en competencias laborales y prelaborales, mínimo 5 horas semanales, durante el tiempo establecido en su Plan Individualizado de Apoyos, así como una sesión de orientación o tutoría cada 15 días.

- **2º Nivel de intervención:** 20 participantes como referencia.

Personas desempleadas que, por sus competencias personales y profesionales, requieren una menor intensidad de apoyo y seguimiento, pero aún precisan de acciones formativas de capacitación: mínimo 2 horas semanales y asistencia a una sesión de orientación o tutoría cada mes durante el tiempo establecido en su plan individualizado de apoyos.

Se trata de un grupo con un mayor nivel de empleabilidad y posibilidades de inclusión más elevadas que las personas pertenecientes al 1º Nivel de intervención.

Las personas participantes de ambos niveles, junto con el equipo técnico, podrán revisar sus Planes Individualizados de Apoyos ajustando la necesidad de los mismos a través de su participación en las acciones formativas que se establezcan.

Con motivo del movimiento de personas a diferentes actividades y niveles de intervención, se incorporarán nuevos participantes a las actividades del servicio.

3.1.b. Grupo de seguimiento “PERSONAS TRABAJANDO”: 50 participantes como referencia.

Personas incorporadas al mercado laboral que precisan de seguimiento para afianzarse en el mismo, con una orientación o tutoría trimestral y de forma individualizada cuando fuera necesario. Asesoramiento que podrá ser telemático. Se atenderá a estas personas de forma permanente, a través de asesoramiento, re-ajustes del Plan Individualizado de Apoyos, seguimientos y apoyo en la intermediación laboral con la finalidad de conseguir sus objetivos de inclusión.

Este servicio recoge a las personas contratadas en anteriores servicios SERPAIS y mantiene el seguimiento en el puesto de trabajo de las mismas.



V. GESTIÓN DEL SERVICIO

1. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

La Consejería, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar el adecuado desarrollo de las actuaciones que forman parte del servicio. Para todas las acciones de planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación de este contrato, se constituirá una **comisión de seguimiento** formada por personal de ambas partes. Estará constituida, al menos, por dos representantes de cada parte, garantizándose en todo caso la presencia de los técnicos de orientación formativo laboral de los centros base que realizan de forma preferente la derivación de las personas participantes, así como personal técnico de los servicios centrales de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad. Esta Comisión constituye un espacio común de trabajo con los objetivos de diseñar la planificación de actuaciones y de rendir cuentas de adscripción de medios y desarrollo de actuaciones, así como de gestionar la información generada por la experiencia. Tendrá al menos dos reuniones al año.

Funciones de la comisión de seguimiento:

- Aprobación de la configuración de cada grupo diana, así como la elaboración y gestión de lista de espera, según criterios propuestos para ello.
- Seguimiento periódico de las personas participantes y abordaje conjunto de las incidencias relacionadas.
- Validación de diseño de procesos, sus documentos y herramientas de trabajo: incluye los criterios de aplicación en cada caso, organización del servicio, normas de funcionamiento, indicadores de actividad y funcionamiento y tablas de seguimiento.
- Medidas de comunicación a los participantes, altas y bajas en el servicio.
- Aprobación de la agenda de actuaciones. La planificación de actuaciones habrá de sujetarse siempre a las directrices y órdenes que, por conveniencia del Servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde la Consejería. De forma genérica, la Entidad adjudicataria preparará, para su aprobación en comisión, propuestas de actuaciones y de respuesta a los compromisos de los pliegos.
- Estudio y validación de medidas disciplinarias por incumplimiento de normas de funcionamiento o compromisos de participación.
- Estudio, aprobación y, en su caso distribución, de documentos de tipo informativo y/o difusión, de estadillos, indicadores y otros datos, así como de informes parciales o

específicos relacionados con el servicio, de memorias, y otros documentos de tipo técnico.

- Seguimiento de las actividades del servicio; para ello la entidad facilitará periódicamente informes de situación que sirvan de base para el análisis de indicadores de proceso y de resultado. Propuestas de ajuste y/o mejora.

De cada reunión de la Comisión de seguimiento se levantará acta que será firmada por los miembros de la misma.

2. CARÁCTERISTICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1.a. Horario

El horario de funcionamiento del servicio se organizará en jornada partida pero de un modo flexible que permita el desarrollo de las distintas actividades a ejecutar y asegure el apoyo que los usuarios necesiten en su proceso de adaptación y mantenimiento laboral. El horario habitual de desarrollo de las actividades pertenecientes al servicio, será de lunes a viernes en horario de 9:00-14:30 y 15:30-17:30.

Los usuarios accederán a las actividades o recibirán apoyo desde el servicio, 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 apoyo a la inclusión en el mercado de trabajo.

El servicio estará operativo todos los meses del año haciendo la entidad adjudicataria las previsiones necesarias para dar respuesta en periodos vacacionales a demandas probables, así como la adecuada programación de tareas.

2.1.b. Normas de participación

Documento en el que se señalan las características del Servicio a que deberán ajustarse las personas participantes en el servicio. Deberá contener, al menos, los siguientes apartados: identificación de vinculación del servicio y sus características, derechos y deberes de las personas participantes, normas de funcionamiento, sistema de participación, régimen disciplinario.

Se incluirán referencias de comunicación con el servicio (incluirá apartado respecto a la protección de datos de carácter personal) y el Procedimiento para la tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Se diseñará un apartado referido a registro de incidencias que puedan surgir respecto a personas, recursos y procesos de trabajo, así como fórmula/s de comunicación.



Se hará entrega (y se informará del lugar en el que estará disponible) de estas normas a cada participante y/o su representante en el proceso de acogida. Este documento estará redactado en lenguaje comprensible. Se informará a las personas participantes de la cofinanciación de Fondo Social Europeo en el Servicio. El adjudicatario guardará evidencia de haber informado de estos aspectos.

La entidad gestora propondrá a aprobación del personal de la Consejería las características y actualización de este documento para mejora en la calidad de la atención.

2.1.c. Expediente individual

Toda la información que se recopile durante el desarrollo de este contrato deberá ser adecuadamente recogida, ordenada y estructurada, en su caso, en formato digital y con la correspondiente estructura de base de datos cuando así sea preciso.

Cada usuario que sea atendido en el Servicio, en el marco del presente contrato, deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención e integración laboral.

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

Esta información será devuelta al Centro Base de procedencia de la persona participante cuando éste lo requiera, en cualquier momento a lo largo del proceso de desarrollo del servicio y, en todo caso, a la finalización del contrato.

Para garantizar un adecuado seguimiento y justificación de los indicadores de realización y resultados exigidos reglamentariamente, para que la actividad pueda ser cofinanciada en el Programa Operativo de la Comunidad de Madrid 2014-2020, es necesario que exista evidencia de que las personas participantes son, desde el inicio de su participación, conocedoras de la cofinanciación del FSE en el Programa Operativo de la Comunidad de Madrid, 2014-2020. En cuanto a la recogida de los datos de los participantes, se desagregarán por sexo y demás características personales recogidas en el anexo I del Reglamento 1304/2013, y de acuerdo a las instrucciones que se dicten al efecto. De las actividades realizadas (de evaluación, de provisión de apoyos...) se llevará conveniente registro que permita la explotación de datos, tanto a nivel individual como agrupados (por actividades, subgrupos, en su caso, u otros criterios); su almacenamiento servirá como fuente de verificación de indicadores que sirva de base para informe, seguimiento, auditoría



y evaluación y permitirá su uso para otros análisis potenciales o referencias de mejora (artículo 125.2 d) del Reglamento 1303/2013).

2.1.d. Coordinación y apoyo a otros recursos

La entidad o empresa adjudicataria deberá asegurar que desde el servicio se participe y promueva la coordinación con todos aquellos servicios o recursos (Centros Base, Centros ocupacionales de formación, oportunidades, servicios municipales desarrollados vía convenio de colaboración, centros de servicios sociales, otros recursos sociocomunitarios, recursos formativos y laborales, etc.) que puedan estar implicados en la atención de los usuarios y resulten necesarios o relevantes para promover y favorecer la adecuada continuidad de un proceso integral de atención.

En esta línea que persigue el establecimiento de un continuo en la atención a la persona, deberán participar activamente, tanto el coordinador como los profesionales del Servicio, y establecer todos los canales de coordinación que sean necesarios. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Consejería.

Asimismo, y a instancia de los responsables técnicos de la Consejería, y en atención a su relevancia, el equipo técnico del servicio podrá participar en acciones de formación sobre la problemática laboral del colectivo de personas con discapacidad intelectual y sobre el proceso de inclusión laboral, así como sobre la metodología de empleo con apoyo, que puedan impartirse.

2.2. Objetivos de inclusión laboral

Se considera, a lo largo de la ejecución del proyecto un objetivo de inclusión anual de un 30% de las personas participantes.

Los contratos que se registrarán serán de jornada completa, o de jornada a tiempo parcial de 20 horas semanales o su equivalente en cómputo mensual. El periodo del contrato será de un mínimo de 3 meses prorrogable. Se priorizará, en la medida de lo posible, la contratación indefinida.

De cara a evaluar la idoneidad y el éxito en este proceso de incorporación laboral se tendrán en cuenta distintas variables que se refieren a la calidad y adecuación de esta incorporación: tipo de empresa, tipo de jornada, tipo de contrato, duración del contrato,



prórroga del mismo, valoración positiva del empresario y del usuario, grado de integración socio laboral alcanzado, abandonos, despidos, etc. Así como indicadores de género que sirvan para valorar la incidencia que la aplicación del principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres está teniendo en el servicio.

El equipo del servicio aportará en informe, al menos trimestral, un cómputo individualizado de contratación que se elabore tomando como referencias: número de contratos, duración, jornada en cada periodo, que facilite valorar individual y globalmente resultados en este sentido y comparativas por periodos, a modo de índices de inclusión.

2.3. Evaluación y memorias

La entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en el servicio, tanto en lo relativo a la atención prestada y al funcionamiento global como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen. A fin de facilitar esta evaluación, en el diseño de todas las actuaciones se elaborarán indicadores que sinteticen aquellos elementos más relevantes del desarrollo y efectos del programa, sin detrimento de otras mediciones de mayor detalle, útiles para la intervención individualizada. El diseño de estas tareas de evaluación y valoración del funcionamiento del servicio (variables e indicadores, así como los soportes documentales precisos para el proceso de intervención) deberán contar con el visto bueno del personal técnico de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad y se utilizarán como libro de seguimiento de actuaciones. En dicho libro de seguimiento se referenciarán todas las actuaciones, se incluirá el cronograma y se detallarán los informes parciales de situación conforme a los indicadores de cada proceso.

La entidad adjudicataria utilizará indicadores desagregados por sexo e incluyendo el análisis de brecha de género derivado de los mismos para poder facilitar la elaboración de informes que den cuenta del impacto de las actuaciones de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Entre estos datos se incluirán:

- Indicadores de realización denominados: “participantes con discapacidad” recogiendo los datos con todas las características personales de cada participante, tal y como se señala el ANEXO I del Reglamento 1304/2013 e instrucciones que se emitan al respecto.



- Indicadores de resultados denominados “participantes en situación o riesgo de exclusión social que buscan trabajo, se integran en los sistemas de educación, o formación u obtienen un empleo, incluido por cuenta propia, tras su participación”. En la medida de lo posible, además del total de estos participantes, se recogerán los datos desagregados por cada una de las variables de dicho indicador.

En todo caso la entidad adjudicataria elaborará, en el mes siguiente a la finalización de cada ejercicio, de forma anual, o del contrato, una memoria, en soporte informático, sobre la prestación del mismo en el ejercicio inmediato anterior, en la que figurará, al menos, el conjunto de indicadores relacionados, así como aquellos que pueda determinar la Consejería.

La Consejería podrá requerir la realización y presentación de informes que no estén previstos relacionados con el desarrollo del servicio ante circunstancias o necesidades especiales o sobrevenidas. Para la entrega de estos informes se señalará la fecha en cada caso.

VI. MEDIOS QUE DEBE APORTAR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA POR LOTE

1. MEDIOS PERSONALES

1.1. Recursos humanos

Para asegurar la adecuada organización y desarrollo de las acciones del servicio, la entidad adjudicataria deberá contar, al menos, con los siguientes recursos humanos, que se consideran como equipo técnico básico:

1) 1 Profesional con titulación de Licenciatura universitaria o Grado Universitario en psicología o psicopedagogía, con el siguiente perfil y funciones:

- Experiencia demostrable, mínima de un año, en trabajo con el colectivo de personas con discapacidad intelectual.
- Formación en la metodología concerniente en orientación, formación e inclusión laboral.
- Experiencia en intervención psicosocial en personas con discapacidad.

Serán funciones de esta figura profesional:

- Propuesta del diseño de procesos de evaluación psicosocial y de orientación profesional;



- Diseño de criterios de valoración e intervención de los procesos grupales e individuales de atención.
- Seguimiento del proceso de planificación individual.

Se asegurará la actividad de al menos un/a profesional con estas funciones señaladas, a lo largo de todo el contrato, de forma permanente (jornada completa) debiendo adaptar su horario a lo establecido en el apartado “horario” del punto VI (Gestión del servicio).

2) 1 Profesional para realizar funciones de prospección/búsqueda de empleo

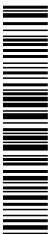
Licenciatura universitaria o Grado Universitario, preferentemente de la rama de Humanidades / Ciencias Sociales (Trabajo Social, Educación Social).

Experiencia en actividades de prospección del mercado laboral (contacto y fidelización con empresas, captación y gestión de ofertas, análisis y definición de puestos de trabajo y aplicación de técnicas comerciales).

Experiencia previa demostrable, mínima de un año, en integración laboral de personas con discapacidad intelectual mediante la metodología de empleo con apoyo, aplicando procesos de ajuste “persona-puesto”. Serán funciones de este puesto para la prospección/búsqueda de empleo:

- Inicio de contacto con empresas, para la obtención de ofertas.
- Prospección multidimensional: Manejo de bases de datos de empresas para contactos personales mediante reuniones, mailings, así como con manejo de redes sociales para la obtención de ofertas y para poder acercarse a empresas; de manera que pueda explicar satisfactoriamente las positivas características del servicio y de las personas que participan en él.
- Intermediación laboral, orientación laboral.
- Análisis de puesto de trabajo: elaboración y manejo de fichas de funciones de puesto de trabajo por capacidades, de forma que pueda elaborar ajustes “persona-puesto”.
- Colaboración en el proceso de planificación individual
- Programación y desarrollo de actividades de capacitación
- Apoyo a los/as preparadores/as laborales en la tarea de adaptación inicial de las personas participantes al puesto de trabajo

Se asegurará la actividad de al menos una figura profesional con estas funciones señaladas, a lo largo de todo el contrato, de forma permanente (jornada completa)



debiendo adaptar su horario a lo establecido en el párrafo “horario” del punto VI (gestión del servicio).

3) 3 profesionales para realizar actuaciones de preparación laboral y de orientación laboral conforme a los siguientes criterios:

- Se contará obligatoriamente con las figuras profesionales de preparador/a laboral y orientador/a laboral.
- Las jornadas de los profesionales asegurarán tres jornadas a tiempo completo.
- Al menos se contará con dos preparadores laborales a jornada completa.

Los preparadores laborales deberán disponer al menos del título de formación profesional de grado superior: técnico superior de integración social, con experiencia previa en:

- Inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual mediante la metodología de empleo con apoyo.
- Experiencia demostrable, mínima de un año, en impartición de talleres de habilidades sociales y búsqueda de empleo.
- Conocimiento de recursos de empleo y psicosociales para personas con discapacidad intelectual.

Serán funciones de referencia del puesto de preparador/a laboral/ Técnico superior de integración social:

- Programación y desarrollo de actividades de capacitación en competencias sociales y laborales.
- Tareas de entrenamiento, apoyo y seguimiento de personas con discapacidad intelectual en el ámbito laboral real.
- El ajuste persona-puesto y la adaptación del puesto de trabajo
- Asesorar y apoyar a figuras responsables de la empresa y compañeros/as de trabajo para facilitar la adaptación de la persona a su puesto y al ambiente laboral de la empresa; fomentando y desarrollando los apoyos naturales.
- Tareas de entrenamiento y acompañamiento de personas con discapacidad intelectual en el ámbito de los recursos comunitarios del entorno, fomentando su participación en los mismos, así como potenciando y consolidando los apoyos naturales.



Para las funciones de orientación laboral se exigirá un profesional con titulación de **licenciatura** universitaria o Grado Universitario, preferentemente de la rama de Humanidades / Ciencias Sociales (Pedagogía, Trabajo Social, Educación Social). El perfil y funciones de este profesional:

- Experiencia demostrable, mínima de 1 año, en el desarrollo de programas de empleo para el colectivo de personas con discapacidad intelectual, tareas de orientación y formación en habilidades sociales y laborales.
- Experiencia en intervención psicosocial en personas con discapacidad.
- Conocimiento de recursos de formación, empleo y psicosociales para personas con discapacidad intelectual.
- Diseño e implementación de itinerarios de inclusión sociolaboral.
- Apoyo a las actividades de capacitación destinadas a la adquisición de competencias favorecedoras de la inclusión sociolaboral.

- 4) **Coordinador/a:** una de las figuras profesionales anteriormente relacionadas asumirá las funciones de coordinación/dirección del servicio, siempre y cuando tenga una experiencia mínima de dos años en la coordinación de servicios de inclusión sociolaboral dirigido a personas con discapacidad intelectual.

Serán funciones de la coordinación:

- Responsabilidad técnica de la programación, desarrollo y organización operativa del servicio.
- Coordinación técnica del equipo: organización del personal, supervisión, evaluación, distribución de funciones y horarios.
- Coordinación externa del servicio.
- Evaluación de las estrategias desarrolladas y de los procesos y resultados del servicio.

- 5) **1 Auxiliar administrativo:** experiencia demostrable en manejo de paquetes ofimáticos.

Se asegurará la actividad de al menos una figura profesional con estas funciones señaladas, a lo largo de todo el contrato, de forma permanente (50% de jornada) debiendo adaptar su horario a lo establecido en el párrafo “horario” del punto VI.

1.2. Características de los medios personales

Todas estas figuras compondrán el núcleo del equipo del servicio que trabajará desde una lógica de multidisciplinariedad y polivalencia. Dentro de esta plantilla mínima de personal



específico del servicio, 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 de apoyo a la integración en el mercado de trabajo con cada usuario.

A fin de homogeneizar criterios de actuación y garantizar la calidad de la intervención, la entidad gestora 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 servicio, con una duración de al menos 15 horas y centrada principalmente en los procesos básicos del Proyecto: objetivos, fases, documentos de apoyo, herramientas de evaluación y de soporte de datos (fuentes de verificación), responsables, registro, así como indicadores para seguimiento y evaluación.

Se realizarán también formaciones de manera continua garantizando que los trabajadores cuenten con información actualizada respecto a la legislación laboral, (en especial, normativa sobre empleo por cuenta ajena, debido a las reformas laborales sucesivas e, igualmente, a otras formas de empleo como pueden ser el emprendimiento en su sentido más amplio: Creación de CEEs, , Franquicias, Autónomos, etc.), características de las personas con discapacidad y abordaje de sus necesidades, así como en lo referido a calidad de prestación de servicios, con el fin de maximizar la calidad de la intervención

La entidad adjudicataria podrá subcontratar, fuera del equipo técnico básico, los profesionales que sean precisos para acciones puntuales, como es el caso del desarrollo de acciones de alfabetización digital, o para el desarrollo de acciones complementarias.

1.3. Obligaciones de la entidad adjudicataria respecto de los medios personales

La totalidad de la plantilla de personal del servicio dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria del presente contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

El adjudicatario aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado (indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones). A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (RNT, antiguo TC2).



En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad por circunstancias imputables al adjudicatario, este deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo.

La empresa adjudicataria viene obligada a informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con la plantilla del servicio y realizará las sustituciones de los/as profesionales por otros/as que reúnan los requisitos de titulación y capacidad exigidos en pliegos, realizándose mediante propuesta del contratista con la documentación correspondiente. Deberá notificarse por escrito anticipadamente en el caso de que pueda preverse y, en caso contrario, se comunicarán de manera inmediata sin que pueda superarse un periodo máximo de dos semanas desde que se haya producido la incidencia. En caso de que la incidencia tenga que ver con la sustitución de el/la responsable de coordinación/dirección del servicio, se solicitará, con carácter previo a la contratación de nuevo/a profesional, la autorización de la Consejería.

En el caso de huelga legal la empresa adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Consejería sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

El adjudicatario elaborará un registro, que mantendrá permanentemente actualizado, con los datos personales de la plantilla y la fecha de obtención de su titulación académica. El registro deberá estar disponible para su consulta por la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, cuando ésta lo estime oportuno.

La entidad adjudicataria se obliga a informar a la Consejería, de las incidencias relacionadas con la participación de los usuarios. Cuando la gravedad o urgencia de las incidencias así lo requiera, la entidad adjudicataria, a través de la persona coordinadora del servicio adoptará las medidas necesarias recurriendo, en su caso, a protocolos de urgencia que se establezcan con la Consejería.

La entidad adjudicataria, en su caso, deberá proponer a la Consejería, fórmulas para articular la colaboración de voluntarios sociales para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades complementarias a la propias del servicio como ocio y tiempo libre, etc. Asimismo, podrá proponer acuerdos con la Universidad (Facultades de psicología, educación, escuelas universitarias etc.) para la realización de prácticas en el servicio de estudiantes o graduados, en cuyo caso, la empresa



adjudicataria acatará las directrices e instrucciones que desde la Consejería se establezcan.

2. MEDIOS MATERIALES

La entidad adjudicataria del presente contrato deberá aportar los medios materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo del servicio.

Como mínimo la entidad deberá aportar o disponer de los siguientes medios materiales:

2.1. Infraestructura

Deberá aportar instalaciones para la adecuada prestación del servicio en la zona de influencia geográfica del lote en el que resulte adjudicatario conforme a la siguiente distribución:

- **Lote nº 1: SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA SUR DE LA COMUNIDAD DE MADRID.** Su área de influencia comprende los municipios y códigos postales de la demarcación de los Centros Base 4 y 2.
- **Lote nº 2: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA ESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.** Su área de influencia comprende los municipios y códigos postales de la demarcación de los Centros Base 5, 7 y 9.
- **Lote nº 3: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA NOROESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.** Su área de influencia comprende los municipios y códigos postales de la demarcación de los Centros Base 1, 3 y 6.
- **Lote nº 4: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA CIUDAD DE MADRID”.** Su área de influencia comprende el municipio de Madrid (Decreto 109/1998, de 18 de junio, por el que se actualiza la Zonificación de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid).

Las dependencias se ubicarán en municipios que superen los 90.000 habitantes dentro de los territorios señalados para cada uno de los lotes y deberán estar bien comunicadas por transporte público. Se considerarán bien comunicadas aquellas ubicaciones cercanas a



estaciones de Cercanías y/o Metro y/o autobús (menos de 1.000 metros de parada de línea regular de transporte público y frecuencia de paso no superior a veinte minutos).

2.1.a. Características del local

Deberán ser accesibles y se ajustarán a los estipulado en la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas. Contarán con al menos los siguientes espacios:

- 1 área de administración, donde esté garantizada la protección de datos, tanto la contenida en archivadores como en equipamientos informáticos
- 2 despachos que permitan la realización de entrevistas, tutorías individualizadas, y de actividades de grupo pequeño.
- 1 espacio polivalente, comunitario, con capacidad para desarrollo de las actividades grupales que se contemplan, estando debidamente amueblado y acondicionado para un mínimo de 30 personas.
- Aseos diferenciados por género, y, al menos uno de ellos, adaptado.
- Para el desarrollo de las sesiones de informática la entidad adjudicataria podrá, debido a los requerimientos técnicos de este tipo de espacio, alquilar un aula expresamente para el desarrollo de la actividad. Tendrá que dar respuesta a las necesidades formativas de los grupos-diana, para ello podrán subdividirse de manera que sea posible una atención más individualizada. El aula podrá disponer en torno a 14 puestos informáticos. El espacio en cuestión deberá contar con el visto bueno de los responsables de la Comunidad de Madrid.

2.1.b. Mantenimiento, provisión de suministros y servicios en instalaciones

La entidad adjudicataria se obliga a llevar a cabo las actuaciones relativas al mantenimiento de las instalaciones destinadas al desarrollo del presente contrato y a la provisión de servicios y suministros de agua, luz, calefacción, limpieza y comunicaciones.

Para la prestación del servicio se deberá contar con 3 líneas de comunicación: una de las líneas será para uso de la oficina y contará con teléfono y acceso a internet que permita una conexión adecuada para el desempeño del servicio. Dicha línea será de uso exclusivo del servicio, de forma que quede expresamente identificado; las otras dos líneas serán para el personal del equipo técnico del servicio.



2.2. Equipamiento y materiales

- a) Mobiliario oficina y sala polivalente (mesas, sillas, archivadores, armarios, estanterías, etc.)
- b) Material informático:
 - para el equipo técnico: conexión a internet, 6 ordenadores, 1 impresora de color, aplicaciones informáticas, procesamiento de textos, base de datos, etc. De los seis ordenadores, cuatro serán para uso del equipo técnico del servicio, y dos deberán estar a disposición de los participantes en el servicio a partir de que se desarrollen las sesiones de alfabetización digital hasta la terminación del servicio.
 - para las personas participantes: Equipamiento específico del aula de informática debe comprender para cumplir su finalidad, al menos 14 ordenadores, 1 impresora, conexión a internet y aplicaciones informáticas ya citadas en el apartado de infraestructuras.
 - para préstamo a las personas participantes, teniendo en cuenta que este pliego contempla un modelo de atención mixto presencial-telemático, la entidad adjudicataria procurará, en la medida de lo posible, facilitar el acceso a dispositivos digitales, ordenadores portátiles o Tablet de uso personal que permitan la participación en las actividades telemáticas a aquellas personas participantes que no dispongan del equipo necesario a través del préstamo de los mismos. La entidad adjudicataria pondrá a disposición de las personas participantes, que acrediten la necesidad, al menos quince equipos digitales dotados del software adecuado para la prestación del servicio de manera telemática que cederán, mediante una fórmula de préstamo temporal, a las mismas.
- c) Materiales diversos para la prestación del servicio: La entidad adjudicataria se obliga a desarrollar todas las actividades necesarias para la organización y desarrollo de las acciones de este servicio, incluyendo compra y reposición de material de escritorio, de papelería, de la elaboración y edición de materiales de divulgación y sensibilización, fotocopias, aplicaciones informáticas, alojamiento de la página web, material para actividades grupales, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como con los gastos de las actividades necesarias.

La entidad adjudicataria destinará parte del presupuesto para ayudas al transporte de las personas participantes que lo requieran y correrán a su cargo los gastos de desplazamientos para el adecuado desarrollo de los procesos de apoyo a la inclusión en el mundo laboral vinculados al servicio, etc. Además de los gastos derivados de actividades



de apoyo, acompañamiento y seguimiento comunitario necesarios dentro del proceso a desarrollar con cada participante.

La entidad contará con pólizas de seguro de responsabilidad civil para profesionales y los desplazamientos de los participantes en prácticas.

VII.COORDINACIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

1.COORDINACIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su adecuado funcionamiento.

El adjudicatario de cada uno de los lotes designará un coordinador que coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería estime oportuno impartir en relación con la prestación del servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo. Ante posibles situaciones de emergencia, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad los datos del responsable del servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización.

El adjudicatario del contrato viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

En la organización y funcionamiento del centro deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la coordinación del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares y la Consejería.

Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación. El adjudicatario deberá facilitar a la unidad correspondiente de la Consejería, toda la



información que le sea requerida para el control y seguimiento del correcto cumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego.

2. VISIBILIDAD DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA Y DEL FONDO SOCIAL EUROPEO

El adjudicatario del contrato se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo a este contrato.

La empresa adjudicataria se obliga a colocar en el acceso a los locales, y en lugar visible, mediante la señalización oportuna la indicación de que la actuación está cofinanciada al 50% por la Comunidad de Madrid y por el Fondo Social Europeo, a través del Programa Operativo FSE de la Comunidad de Madrid, 2014-2020, para lo cual seguirá las directrices que se establezcan desde la Consejería. Asimismo todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la organización, y desarrollo de las actuaciones del Servicio, deberán editarse en el papel que la Consejería establezca, con logotipos de la Comunidad de Madrid y de la Unión Europea (según lo establecido en el 115 y Anexo XII del Reglamento (UE) 1303/2013 la Estrategia de Comunicación del Programa Operativo FSE de la Comunidad de Madrid, 2014-2020 y el Reglamento de Ejecución (UE) nº 821/2014 sobre las medidas de información y comunicación de las operaciones y el sistema de registro y el almacenamiento de datos), que acrediten la titularidad del Servicio, desde la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social. En este sentido, indicar que siempre que figure el emblema de la Comunidad de Madrid, deberá figurar con el mismo tamaño el emblema de la Unión Europea con la referencia de la Unión Europea y del Fondo Social Europeo. Siempre que sea posible junto al emblema figurará “El Fondo Social invierte en tu futuro”.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la entidad adjudicataria encargado de las actuaciones del Servicio, elabore alguna publicación como artículos en revistas científicas, o participen con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo en el marco del presente contrato, habrá de solicitarse previamente la oportuna autorización a la Consejería, y se hará mención expresa a la titularidad del servicio. Lo anterior se aplicará igualmente a cualquier



referencia, documento de difusión o estudio, que haga referencia al servicio, donde deberán señalar claramente la titularidad del servicio.

3. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

Todos los materiales técnicos, como folletos divulgativos, guías de evaluación y de los programas de intervención y apoyo, los vídeos que se realicen sobre los diferentes aspectos del proceso de integración de los usuarios y demás fichas, materiales o documentos producidos en el servicio, en el marco del presente contrato, serán propiedad de la Consejería, y deberán estar a disposición de la misma; en modo alguno será posible su utilización por parte de la entidad adjudicataria sin la autorización expresa de la Consejería.

Todos los estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Comunidad de Madrid, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, siempre de manera disociada y sin que pueda en ellos identificarse o hacerse identificable a persona alguna, salvo que cuente con el consentimiento de la persona o personas afectadas, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

Madrid, a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Ignacio Tremiño Gómez



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018193279548448070902**