



Dirección General de Atención
a Personas con Discapacidad
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“OFICINA DE VIDA INDEPENDIENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID” COFINANCIADO
AL 50% POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO EN EL MARCO DEL “PROGRAMA OPERATIVO
DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2014-2020” (EJE PRIORITARIO 2, PRIORIDAD DE
INVERSIÓN 9.3, OBJETIVO ESPECÍFICO 9.3.2)**

I.- OBJETO DEL CONTRATO	2
II.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTRATO	2
1. Definición	2
2. Objetivos	3
3.- Criterios de Selección de la operación en el Programa Operativo (2014-2020)	4
4.- Personas destinatarias	5
III.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	6
1. Elementos para la organización del servicio	6
2. Proceso de atención y funcionamiento del servicio	7
3. Medios que debe aportar la entidad adjudicataria.	16
IV.- GESTIÓN DEL SERVICIO	21
1.- Comisión de Seguimiento	22
2.- Obligaciones del adjudicatario	22
V.- SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN DEL DESARROLLO DEL SERVICIO	25
1.- Seguimiento, supervisión y control	25
2.- Indicación de la Vinculación. Visibilidad	25
3.- Información y publicidad	26



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962924263794814891314**

I.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la prestación del servicio denominado “OFICINA DE VIDA INDEPENDIENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

Esta actuación estará cofinanciada 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.

Este servicio se incluye en el marco del programa “Emplea tu Capacidad” que aúna el conjunto de actuaciones que gestiona la Consejería competente en materia de asuntos sociales (en adelante, la Consejería) para mejorar el acceso y participación de las personas con discapacidad en su entorno social y en el mercado laboral.

II.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTRATO

1. Definición

La Oficina de Vida Independiente de la Comunidad de Madrid (OVI en adelante), es la Unidad técnico-gestora encargada del desarrollo de las siguientes actuaciones:

- A. Gestión de un servicio de asistencia personal, que incluya:
- Información y asesoramiento sobre las actividades de la oficina y sobre la Filosofía de Vida Independiente a personas, instituciones y participantes.
 - Asesoramiento a candidatos que reúnan perfil para acceso al servicio, sobre las características del servicio y sobre la elaboración y desarrollo de su Plan Individual de Vida Independiente, así como la selección de asistentes personales.
 - Propuesta de candidaturas para la participación en el servicio.
 - Gestión y actualización de una bolsa de empleo para asistentes personales.
 - Contratación de los asistentes personales seleccionados por cada participante (autogestión) para el desarrollo de su Plan Individual de Vida Independiente.



- Seguimiento del desarrollo de los servicios de asistencia acordados en los planes individuales y de las incidencias que se produzcan.
- B. Acciones complementarias para el apoyo a la participación socioeconómica de participantes, que incluyen:
 - Fomento y apoyo del Consejo y Apoyo entre Iguales
 - Apoyo a la búsqueda de empleo.
 - Asesoramiento en accesibilidad y productos de apoyo.
 - Apoyo en la búsqueda de vivienda.
 - Información sobre la existencia y el acceso a prestaciones sociales.
- C. Actuaciones de difusión y formación en vida independiente y asistencia personal:
 - Participación en jornadas, seminarios y otras actividades de interés que puedan ayudar a difundir el servicio de Oficina de Vida Independiente de la Comunidad de Madrid.
 - Elaboración de documentos de información y difusión.
 - Evaluación de necesidades e impartición de formación a participantes, personas allegadas y asistentes personales.
- D. Diseño, elaboración y gestión de la documentación administrativa y técnica de las actividades con el objetivo de:
 - Promover la evaluación sistemática de las candidaturas de acceso al Servicio.
 - Facilitar a las personas participantes la información, conocimiento y concienciación necesarios para la correcta autogestión de su asistencia personal.
 - Establecer y aplicar procedimientos que permitan acreditar documentalmente la prestación de servicio y facilitar la información sobre indicadores conforme a lo exigido por el Fondo Social Europeo (FSE).
 - Posibilitar la evaluación de las acciones que comprenden este proyecto y la revisión de los Planes Individuales de Vida Independiente.

2. Objetivos

- A. Dotar a las personas con discapacidad física participantes en el proyecto de recursos de apoyo (asistentes personales) que complementen otros de los que dispongan, para desarrollar su Plan Individual de Vida Independiente, y activa, enfocado a su participación formativo laboral, conforme a la valoración de sus necesidades de asistencia personal, expresadas en horas.
- B. Facilitar la participación de los usuarios en su entorno socioeconómico



- C. Desarrollar actuaciones formativas, informativas y de difusión, que incidan en el desarrollo y consolidación de los principios de vida independiente.
- D. Obtener información necesaria para la evaluación de las acciones con el fin de tomar decisiones sobre la forma eficaz y eficiente de desarrollar las acciones que comprende el proyecto.

3.- Criterios de Selección de la operación en el Programa Operativo (2014-2020)

El proyecto 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 proyecto 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.

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 del 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: Impulso y promoción de la igualdad de oportunidades y de la igualdad de trato y no discriminación y fomento de la autonomía personal (12).

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

El servicio está dirigido a personas con discapacidad física con alto grado de autodeterminación personal y compromiso con la vida independiente, que desarrollen una vida activa en el entorno formativo laboral (la realización de estudios dirigidos al desempeño laboral, trabajo o búsqueda activa de empleo, participación activa relevante en actividades asociativas y comunitarias), que tengan necesidades de apoyo para llevar a cabo su proyecto de vida y que, además, reúnan los siguientes requisitos:

- Edad comprendida entre los 18 y los 64 años
- Residencia en la Comunidad de Madrid
- Reconocimiento de grado de discapacidad
- Reconocimiento de la situación de dependencia mediante resolución administrativa de la Dirección General competente en materia de dependencia y disponer de un PIA en el que se contemple la Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP) del Catálogo de Dependencia.
- Disponer de vivienda (en cualquier régimen) que disponga de las condiciones de accesibilidad y ayudas técnicas necesarias para garantizar que el asistente personal puede desarrollar su trabajo en condiciones de seguridad y salud.
- Contar con red social de apoyo



Se garantizará la continuidad en la atención a las personas que actualmente sean usuarias de la oficina de vida independiente, siempre y cuando cumplan los requisitos y circunstancias señalados más arriba, que en su momento justificaron su acceso al servicio. La atención a todas las personas usuarias del servicio, tanto a aquellas que ya recibían atención antes de la formalización del nuevo contrato, como aquellas que se incorporen al servicio con posterioridad a dicha formalización, se regirá por las mismas cláusulas y los criterios, que son los establecidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

El número de personas usuarias del servicio fluctúa entre 70 y 80.

III.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

1. Elementos para la organización del servicio

El servicio de asistencia personal de la OVI se define como recurso de apoyo que complementa otros de los que dispongan las personas participantes para desarrollar su Plan Individual de Vida (activa) Independiente (PIVI), conforme a la valoración de sus necesidades de asistencia personal, expresadas en horas. Se detallan a continuación los conceptos básicos que determinan las características del servicio.

Asistencia Personal

La asistencia personal es una ayuda personalizada, prestada por asistentes personales, conforme a los criterios y las indicaciones de la persona que lo recibe, para desarrollar su proyecto de vida.

Asistente Personal

En el marco de este contrato, el asistente personal es la figura de apoyo a las personas participantes. Un/a asistente personal puede realizar cualquier tarea de apoyo (personal, en el ámbito del hogar, de acompañamiento, etc.), que la persona con discapacidad no puede ejecutar por sí misma, ajustándose a los criterios e indicaciones de ésta previo pacto por ambas partes.

Plan Individual de Vida Independiente (PIVI)

Es el documento en el que la persona con discapacidad refleja las horas de asistencia personal que necesita para realizar una vida activa en igualdad de oportunidades con el resto de la ciudadanía. En él, se plasman todas las necesidades de asistencia personal tomando como referencia las actividades y tareas que realiza cada persona habitualmente de acuerdo a su proyecto de vida.



En cada Plan Individual de Vida Independiente (PIVI) se deberá incluir, al menos, la siguiente información:

- Actividades para las que precisa apoyo, que, a modo orientativo, pueden agruparse en las siguientes:
 - Tareas personales: Aquellas relacionadas directamente con la persona, tales como el aseo (lavar, duchar, afeitarse, etc.), vestirse, levantarse de la cama, ayuda en las necesidades fisiológicas, ayuda para comer, beber, desvestirse y acostarse, preparación y toma de medicamentos, atender el teléfono, tomar notas, pasar páginas, etc.
 - Tareas del hogar: Aquellas que se realizan dentro de la vivienda, desde la limpieza de ésta, pasando por hacer las camas, ordenar la ropa, utilizar los electrodomésticos, hasta hacer la comida, etc.
 - Tareas de acompañamiento: Aquellas que impliquen el acompañamiento del participante en su casa, en el trabajo, en la calle (bien sea para gestionar papeles, ir al banco o a la compra, por ejemplo), en los viajes y en las actividades de ocio, así como en el tiempo de vacaciones.
 - Tareas de conducción: Aquellas que impliquen que el asistente personal tenga que conducir un coche, ya sea para llevar o recoger a la persona participante, acompañarla a recoger a terceros, etc. Los vehículos serán titularidad del usuario y deberán tener condiciones adecuadas de accesibilidad. El participante deberá acreditar, además que dispone de los seguros reglamentarios y, en todo caso, el relativo al “seguro de ocupantes” que cubra al conductor.
 - Otras tareas que el usuario pueda requerir, de forma fundamentada, para realizar una vida activa en igualdad de oportunidades con el resto de la ciudadanía
- Momentos o ámbitos en los que se necesita el apoyo considerándose el hogar, el ámbito laboral, formativo, de participación, de ocio.
- Número de horas estimadas de apoyo en función de las necesidades, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado siguiente.
- Tipo de apoyo que requiere (cuando sea relevante).
- Otros apoyos y recursos formales (prestaciones o servicios reconocidos por el órgano competente en materia de dependencia) o informales con que cuenta.

2. Proceso de atención y funcionamiento del servicio

El funcionamiento del servicio, puesto que está conformado por diferentes actuaciones, se describe según grupos de actividades que constituyen un área o proceso del



funcionamiento del servicio. Por cada uno de estos procesos, la empresa adjudicataria diseñará una guía de aplicación en la que describirá, a partir de una estructura común, objetivos, fases, procedimientos, documentos de apoyo, herramientas de soporte de datos, responsable, registro, indicadores para seguimiento y evaluación. De cada uno, de acuerdo a una estructura común se elaborará una descripción y se adjuntará toda la documentación de los mismos (materiales, cuestionarios, herramientas de registro, instrucciones de uso y registro, indicadores de desarrollo y/o evaluación, etc.). La guía de cada proceso incluirá una propuesta de información sintética que facilite la valoración y análisis del conjunto de casos (bien sean candidaturas, participantes, asistentes personales...) y plantilla modelo para ello y posible formato.

El adjudicatario de la OVI organizará las tareas oportunas para revisión y actualización de estas guías.

El conjunto de estos procesos estructurará globalmente el proceso de intervención y de tareas. La propuesta de guías se presentará a los responsables técnicos de la Consejería para su conocimiento, valoración y visto bueno en el marco de la Comisión de Seguimiento.

A continuación, se describen los procesos agrupados por los grandes bloques de actuación:

A. Condiciones generales de prestación del servicio

La entidad adjudicataria debe gestionar un servicio de prestación de horas de asistencia personal, basado en Planes Individuales de Vida Independientes (PIVI), desarrollando los procedimientos que se establecen en este punto, para determinar las horas que corresponden a cada persona y respetando en todo caso los principios de vida independiente.

La gestión de los servicios de asistencia personal tendrá a los participantes como protagonistas, lo que implica que serán los propios participantes los responsables de la elaboración de su PIVI (para lo que contarán con el apoyo de la OVI), selección de sus asistentes personales, formación de los mismos (sin perjuicio de los cursos que se puedan organizar desde la OVI), organización de tiempos y tareas a realizar y, llegado el caso, la determinación de la finalización de la relación laboral.

El servicio de asistencia personal estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, de acuerdo con la necesidad y criterio de cada persona participante, en coherencia con la filosofía del proyecto. El conjunto de horas de asistencia personal que la entidad adjudicataria deberá prestar, para atender las necesidades de las personas participantes tendrá, una referencia de 150.000 horas, repartidas entre los siguientes horarios de referencia: horario ordinario, nocturno y festivo, y la frecuencia: diaria, fines de semana, vacaciones o actividades esporádicas. A tales efectos se entiende que 1 hora nocturna equivale a 1,23 horas ordinarias, mientras que 1 hora festiva y así como 1 hora en viaje



fuera de la localidad habitual equivale a 1,44 horas ordinarias. A su vez, la hora festiva en horario nocturno equivaldrá a 1,73 horas ordinarias.

La entidad adjudicataria se compromete a dar un apoyo integral a la vida independiente de las personas participantes. Ello implica que deberá desarrollar, de mutuo acuerdo con la Consejería de y conforme a lo establecido en la Cláusula V del presente Pliego, las siguientes tareas:

Acciones de información y difusión del servicio

La entidad adjudicataria organizará un dispositivo para informar y difundir el servicio y atender a personas interesadas en participar en la OVI. El adjudicatario preparará documentos de interés que puedan contribuir a la promoción de la vida independiente y deberá disponer de material de información básica del servicio y/o tipo de “preguntas más frecuentes”. Este material deberá someterse a aprobación de la Comisión de Seguimiento. Complementariamente, podrán acordarse conjuntamente por Administración y adjudicatario acciones concretas de difusión en medios web, correo postal u otros medios u otras como charlas informativas en recursos comunitarios de interés (como centros formativos, de atención social, etc.) de la Comunidad de Madrid y la elaboración de su cronograma de implantación.

B. Gestión de candidaturas, selección e incorporación de participantes

Los interesados en participar en la OVI deberán dirigirse al adjudicatario del contrato a efectos de iniciar el proceso de valoración de su candidatura. La Consejería, además, podrá acordar la derivación de potenciales candidatos a través de los Centros Base de atención a las personas con discapacidad y facilitará la información básica sobre el programa en su página web.

Elaboración de candidaturas

Una vez se reciba la solicitud de candidatura, el gestor realizará una primera revisión con el fin de comprobar si el interesado cumple los requisitos mínimos de acceso, asegurándose de que, en caso de que así sea, se complete el proceso de valoración en un plazo no superior a tres meses desde la fecha de solicitud salvo por causas justificadas no imputables al adjudicatario.

Una vez realizada la comprobación de requisitos mínimos se facilitarán una serie de formularios al interesado que permitan recopilar datos básicos (circunstancias personales, laborales/formativas, interés por incorporarse al servicio, etc.). Esta información se complementará con una serie de entrevistas personales que permitan profundizar en la candidatura, evaluarla de forma sistemática y emitir un informe de



valoración conforme a los criterios consensuados previamente en el seno de la Comisión de Seguimiento.

Procedimiento para determinar el número de horas de asistencia personal

En el seno de la Comisión de Seguimiento, se establecerá un documento con los criterios generales de prestación de horas PIVI, que se dará a conocer a las personas participantes. Dicho documento se elaborará de acuerdo con la disponibilidad de recursos, atendiendo a las necesidades de participantes y candidaturas y garantizará la estabilidad a los Planes Individuales que se encuentren vigentes.

En caso de que la candidatura reúna los requisitos exigidos en el programa, el candidato, asesorado por los profesionales de la Oficina de Vida Independiente, procederá a elaborar su PIVI, descrito en la cláusula III.1. del presente pliego.

La propuesta de PIVI de cada candidato incluirá un número estimado máximo anual de horas de asistencia personal y referencias de horas diarias que se prevé utilizar como criterio general y/o excepcional una vez calculadas las deducciones que puedan corresponder por razón de otros apoyos y recursos.

Aplicando esos criterios, el gestor del servicio propondrá la asignación de un número de horas para cada persona conforme a la información que figura en el PIVI, que será validado en el contexto de la Comisión de Seguimiento.

Aprobación de candidaturas y mantenimiento de la lista de demanda

El adjudicatario trasladará el informe de valoración de cada candidatura y el PIVI propuesto a la Comisión de Seguimiento.

Cada candidatura se examinará y valorará en el marco de la Comisión de Seguimiento. En caso de ser aprobada, se procederá a incorporar al candidato al listado de demanda y el adjudicatario comunicará al interesado tal circunstancia, además de las obligaciones y derechos que se derivan de dicha situación de demanda, especialmente en lo referido a la necesidad de actualizar datos sobre su situación personal y proyecto de vida con la periodicidad que sea necesaria.

Cuando del análisis de la candidatura se deduzca que no es suficientemente sólida para su incorporación al listado de demanda, se le comunicará al interesado, detallando las razones y, en su caso, si procede, se le solicitará que actualice la información para una nueva evaluación de su candidatura en el seno de la Comisión de Seguimiento en el plazo que se determine.

Esta información, además de formar parte del expediente individual, Selección de participantes en el proyecto.

Una vez aprobadas las candidaturas, se priorizarán para ingreso al programa de acuerdo con los siguientes criterios:



- Necesidades de apoyo, de acuerdo con la situación y compromisos sociofamiliares o de incidencia en el plan individual.
- En cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades se procurará la participación de las mujeres con discapacidad en el programa en un porcentaje de, al menos, el cincuenta por ciento.

La selección del grupo de participantes en este programa se realizará en función del análisis del conjunto de elementos de valoración recogidos y en conjunción con el resto de los objetivos del programa.

Para la aprobación de candidaturas o de revisiones de PIVI, la Comisión de Seguimiento analizará un balance de horas de asistencia personal comprometidas y de escenarios previsibles, que mantendrá actualizado el adjudicatario.

Aprobada por la Comisión la incorporación de un candidato, se realizará comunicación por parte de la Consejería, iniciando la entidad gestora el proceso de acogida e incorporación al servicio de asistencia personal.

En caso de que se estime necesario por parte de la Comisión de Seguimiento, se podrán aprobar incorporaciones temporales al programa en las que se supedita la continuidad al cumplimiento por parte del usuario de los objetivos que se determinen. Estas circunstancias se notificarán al interesado en el momento de incorporación al programa y será necesaria su conformidad antes de formalizar el acceso según lo dispuesto en el apartado siguiente.

Antes de formalizar el acceso al programa se garantizará que todos los usuarios tengan reconocido en su Programa Individual de Atención (PIA) la Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP) del Catálogo de Dependencia. Esta gestión debe ser realizada con la Dirección con competencia en materia de dependencia de manera coordinada por el adjudicatario del contrato y la persona usuaria. En función del Programa Individual de vida Independiente (PIVI) de cada participante, se ajustarán las horas de asistencia personal financiadas con cargo al monto mensual asignado en la resolución de concesión de la PEAP y el resto de las horas serán financiadas a través del presente contrato.

Acogida e incorporación al servicio

El proceso de acogida e incorporación implica la formalización de la participación a través de un **contrato o compromiso de participación**, que contemplará las normas de funcionamiento del programa y los derechos y obligaciones del participante y que deberá ser aprobado en el seno de la Comisión de Seguimiento.

Se asesorará asimismo a los participantes acerca de la selección de asistente/s personal/es y del proceso de contratación.

Será derecho de cada participante respecto de su PIVI, las decisiones respecto a:

- Elección de su/s asistentes personales.



- Actividades concretas en las que precisa apoyo.
- Los horarios de prestación de servicio en las horas que estime oportuno. Las compensaciones (de nocturnidad, festivos, vacaciones) se detraerán del PIVI de cada participante, tomando como referencia lo establecido en la Cláusula IV.

Entre sus deberes se señalarán aquellos relacionados con la gestión de información de los partes de trabajo e incidencias respecto a los mismos, así como de aquellos aspectos relevantes de su PIVI.

C. Gestión del servicio

La prestación de las horas de asistencia personal se realizará por un conjunto de medios personales (asistentes personales) que la entidad gestora contratará en función de las necesidades expresadas por los participantes en el programa, incluyendo todas las horas de asistencia personal previstas en el PIVI del usuario con independencia de su forma de financiación.

Selección y contratación del personal que realizará la asistencia personal

Cada participante seleccionará a sus asistentes, de acuerdo con las condiciones de contratación que la entidad adjudicataria establezca para este personal y deberá conocer (y siempre que sea factible, dar su conformidad) las incidencias que puedan derivarse de la gestión de ese proceso. La OVI pondrá a disposición de los participantes una bolsa de posibles asistentes para asegurar la disponibilidad permanente y fluida de asistentes personales. Igualmente, prestará a cada participante el asesoramiento que precise para la realización de las entrevistas, en lo concerniente, entre otros asuntos, a la consideración de competencias, delimitación de funciones y responsabilidades, de las características de los contratos y otros aspectos determinantes para el buen desarrollo del servicio

En el contexto del ejercicio de la autonomía personal y la vida independiente, así como en la asunción de la responsabilidad que ello implica, los costes derivados de la relación laboral entre el participante y sus Asistentes Personales serán imputados contra las horas del PIVI del usuario del programa.

Gestión de partes de trabajo

El desarrollo de cada PIVI requerirá un proceso de comunicación o entrega de partes mensuales de trabajo de los servicios realizados, para la gestión administrativo-contable por parte del adjudicatario.

El procedimiento de registro y seguimiento de la prestación del servicio se mantendrá actualizado permanentemente y mensualmente se informará a la Consejería a efectos de control y de tramitación de la facturación. Se informará también de las incidencias que en su funcionamiento puedan producirse y de las posibles consecuencias que se deriven de las mismas (previstas en el compromiso o contrato de participación).



Planificación y gestión del servicio de asistencia personal

El adjudicatario planificará la cobertura de las necesidades de apoyo del conjunto de participantes seleccionados, mediante la prestación de horas de asistencia personal. Estos servicios de asistencia personal se cuantifican en número de horas de asistencia.

La entidad adjudicataria articulará los registros, fórmulas o soportes que permitan el análisis de características del conjunto de los PIVIs. Asimismo, basándose en los diferentes registros de actividad, fórmulas o soportes que permitan el análisis de características del conjunto (de demanda o desarrollo del servicio o de las acciones, etc.) gestionará una tabla que incluya información del conjunto de casos atendidos incorporando situación de cada persona, modificaciones de la misma, horas PIVI estimadas, fecha de actualización de información y otros datos de interés

La entidad adjudicataria facilitará al grupo de participantes seleccionado (y/o al Grupo de Apoyo entre Iguales, Cláusula III.B) aquellas comunicaciones que desde la Consejería y relacionadas con su participación en este proyecto se estime preciso hacerles llegar.

Revisión de Plan Individual de Vida Independiente

La entidad gestora revisará los Planes Personales de Vida Independiente al menos con periodicidad semestral y, en cualquier momento, si se considera necesario, propondrá a la Comisión de Seguimiento reajustes de las horas de asistencia personal. Se dejará constancia de la fecha de revisión del PIVI en el expediente individual de cada usuario. En caso de que se proponga una modificación en el número de horas de asistencia personal- al alza o a la baja- como consecuencia de esta revisión de PIVI, se elaborará un informe que se adjuntará al expediente y se trasladará a la Comisión de Seguimiento para su aprobación.

Los usuarios podrán promover la revisión de su PIVI cuando se produzca una modificación significativa en sus necesidades de apoyo en línea con su proyecto de vida independiente. El adjudicatario revisará la solicitud y dejará constancia de ello en el expediente, trasladándola a la Comisión de Seguimiento para su aprobación.

En los casos en que, como consecuencia de la revisión del PIVI de un usuario o del incumplimiento de las obligaciones por parte del participante, se determine que debe causar baja en el programa, se elaborará un informe que recoja la fundamentación de la propuesta, del que se dará traslado a la Comisión de Seguimiento para su aprobación.

Una vez aprobada la baja en el seno de la Comisión de Seguimiento, la Dirección General competente la notificará por escrito al participante.



D. Actividades complementarias

D.1 Apoyo entre iguales

El **apoyo entre iguales** pretende servir de herramienta de difusión de las soluciones que diferentes personas con más experiencia en la vida independiente, puedan aportar a otros iguales, para poder resolver las dificultades cotidianas que encuentren a la hora de afrontar el reto de la vida independiente.

Este tipo de apoyo podrá realizarse mediante cursos y reuniones presenciales.

El objetivo es apoyar el desarrollo personal del individuo en los siguientes aspectos: apoyos específicos que necesita para desarrollar y controlar su vida, eliminación de barreras en el hogar y en su entorno habitual, formación o asesoramiento de sus redes de apoyo o familiares, acceso a la formación general y, en general, todo aquello que les permita ser los y las protagonistas de sus vidas.

D.2 Otras actividades de apoyo y asesoramiento

La entidad adjudicataria ofertará a los participantes información y asesoramiento en los siguientes ámbitos:

- Prestaciones sociales existentes y vías de acceso a las mismas.
- Itinerarios de inserción laboral y búsqueda de empleo
- Accesibilidad y productos de apoyo
- Acceso a la vivienda

E. Difusión, información y formación en vida independiente

Las actividades de la OVI incluirán acciones de información y difusión de las actividades del servicio, así como iniciativas de formación sobre la filosofía de vida independiente.

E.1.- Difusión de actuaciones

La difusión de actividades deberá organizarse dando a conocer las prácticas del programa, atendiendo a los diferentes momentos del desarrollo del mismo, y haciendo uso de los medios que pone al alcance la tecnología de la información y la comunicación.

Las actividades de difusión que impliquen la presentación de la OVI en jornadas y congresos requerirán autorización expresa de la Consejería. Posteriormente a la finalización de cada una de estas actividades se elaborará un informe específico o reseña que se trasladará a la Consejería.

Igualmente, el equipo deberá preparar documentos en formato de exposición de experiencias de buenas prácticas que facilite la participación en jornadas y/o publicación en revistas, con la correcta visualización de la titularidad de la Consejería y cofinanciación del FSE.



E.2.- Formación en vida independiente

La OVI llevará a cabo las necesarias acciones informativas y formativas en Vida Independiente que apoyen el éxito y la eficacia de las actuaciones que se desarrollan en el servicio dirigidas a participantes, familiares y allegados.

Las dos figuras más relevantes del proyecto son la persona con discapacidad, participante en el programa, y el asistente personal. La formación de ambos tipos de perfiles es complementaria, aunque pueda diferenciarse en los contenidos. El objetivo con que debe planificarse es, básicamente, el de unificar criterios y puntos de vista o perspectivas entre ambos en cuanto a cuál es la filosofía del programa y la filosofía de vida independiente en general.

La formación en la filosofía de la vida independiente requiere, por su carácter humano y renovador, un proceso de aprendizaje por parte de las personas que intervienen en el proceso. La formación contribuye aportando claridad y herramientas al marco de la relación entre el asistente personal y el usuario ya que esta relación es fundamental para el avance en la situación de autonomía.

A efectos prácticos se organizará la formación como sigue:

E.2.1. Dirigida a personas con discapacidad participantes

La información y formación que sobre la Vida Independiente facilitará el equipo técnico de la Oficina a las personas participantes, estará relacionada con aspectos orientados a la mejora del desarrollo del servicio de asistencia personal, para alcanzar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad (transporte, formación, ocio, empleo, turismo, etc.). Fundamentalmente los contenidos que se traten en las acciones formativas deberán enmarcarse en los siguientes ámbitos: técnico, legal/administrativo y relacional. En la medida de lo posible se apoyarán fórmulas de formación que aprovechen e impulsen la experiencia grupal e individual de participación.

E.2.2.- Dirigida a asistentes personales

Los asistentes personales deben tener garantizada una formación inicial en número de horas suficiente, no inferior a 25 horas por año, para dar respuesta adecuada a la prestación de la asistencia personal en sus diversos ámbitos, así como el apoyo técnico a lo largo del desempeño de su labor. Esta formación es adicional o complementaria de la exigida por Convenio Colectivo.

El equipo técnico utilizará los medios que crea convenientes (consultas, por ejemplo, al consejo de apoyo entre iguales, encuesta, otros) para valorar cuál es la necesidad y la demanda de apoyo de participantes y allegados y asistentes. En función de ello, la entidad adjudicataria elaborará un Plan Anual de Formación, basado en el análisis de necesidades



y prioridades de formación. En la Comisión de Seguimiento se decidirán aspectos a reforzar y, si es preciso, algún otro tipo de actuación.

F. Gestión de la documentación y registro de datos

El adjudicatario diseñará las indicaciones o criterios que adoptará para la ordenación, registro y tratamiento de datos que facilite el seguimiento y localización e identificación en caso de que fuera preciso.

El registro de datos debe permitir la evaluación del desarrollo de la actividad (incidencias, satisfacción de los participantes, cambio en las demandas...)

Como se ha señalado, la gestión de la documentación incluye la de aquellos datos e indicadores que son de ayuda para la valoración del conjunto del servicio y su evolución y debe incluir todos los indicadores requeridos por Fondo Social Europeo.

3. Medios que debe aportar la entidad adjudicataria.

A.- Medios personales

Para asegurar la adecuada organización y desarrollo de las acciones del programa, la entidad adjudicataria deberá contar, al menos, con los siguientes medios personales:

- **Una persona con titulación de Licenciatura universitaria** (equivalente al nivel 3 del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) **o Grado Universitario** (nivel 2 del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), con el siguiente perfil y funciones:
 - Experiencia en trabajo con el colectivo de personas con discapacidad física.
 - Experiencia en programas de apoyo a la participación en el entorno socioeconómico de personas con discapacidad física

Serán funciones de este profesional:

- Diseño de criterios y baremos para la evaluación de las candidaturas a participar en la OVI
- Apoyo y asesoramiento a los participantes en la elaboración de su PIVI y en todos los aspectos relacionados con la gestión de la asistencia personal: selección de asistente personal, etc.
- Participará en la gestión de la bolsa de asistentes personales.
- Diseño de procesos y herramientas para la recogida de información sobre el desarrollo y evaluación de los Planes Individuales de Vida Independiente, así como de la medición de la satisfacción de los participantes y otros grupos de interés implicados en la OVI (familiares, asistentes personales, etc.)



- Seguimiento del desarrollo de los servicios de asistencia personal acordado en los Planes Individuales.

Se asegurará la actividad de al menos un 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” de la Cláusula IV.2.

- **Una Persona con titulación de Diplomatura universitaria o Grado Universitario** (nivel 2 del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) preferentemente de la rama de Humanidades / Ciencias Sociales (Trabajador Social, Educador Social).

Serán funciones de este profesional:

- Desarrollará actuaciones de información, asesoramiento y atención a la demanda de servicio.
- Participará en aspectos relacionados con la gestión de bolsa de asistentes (información y recogida de datos para su operativa).
- Realizará actividades de asesoramiento en materia de ayudas y prestaciones sociales y las relacionadas con el seguimiento efectivo del servicio de asistencia personal.
- Participará en las actuaciones a desarrollar para el conocimiento de necesidades de formación y de satisfacción de participantes con el servicio.
- Podrá realizar actividades de formación y/o elaboración de documentos informativos para participantes y/o demandantes

Se asegurará la actividad de al menos un profesional con estas funciones señaladas, a lo largo de todo el contrato, de forma permanente con jornada completa debiendo adaptar su horario a lo establecido en el apartado “horario” de la Cláusula IV.2.

Coordinador

Uno de los profesionales anteriormente relacionados, contratado con jornada completa asumirá las funciones de coordinador del proyecto, siempre y cuando tenga una experiencia mínima de dos años en la coordinación de equipos para la prestación de servicios de atención a personas con discapacidad física, preferiblemente en ámbitos domiciliarios y comunitarios, relacionados con el apoyo a la autonomía persona y a la vida independiente.

Tendrá conocimiento del diseño y uso de sistemas de información, almacenaje electrónico, su codificación y explotación elemental de datos.

Serán funciones del coordinador:

- Responsable técnico de la programación, desarrollo y organización operativa del proyecto.



- Coordinación técnica del equipo: organización del personal, supervisión, evaluación, distribución de funciones y horarios.
 - Coordinación externa del proyecto.
 - Evaluación de las estrategias desarrolladas y de los procesos y resultados del proyecto.
 - Será el responsable de la gestión de la bolsa de asistentes, su contratación y el seguimiento efectivo del servicio de asistencia personal.
 - Coordinará actuaciones para el conocimiento de necesidades de formación y de satisfacción de participantes con el servicio.
 - Será la persona responsable del seguimiento de la atención a las personas usuarias del servicio, así como de su participación en actividades de difusión y/o formación, y de otras funciones propias de su cargo.
 - Coordinará cuando así se estime, la elaboración de documentos informativos, relacionados con la organización del servicio, de difusión u otros como son memorias de actividades y resultados.
 - Deberá tener atribuciones suficientes para la toma de decisiones sobre cualquier incidencia que se produzca, especialmente en situaciones de emergencia. Dispondrá de busca telefónica para incidencias fuera de horarios.
- **Un Técnico Medio de gestión económico-contable / Jefe de Administración**

Profesional con, al menos, título de formación profesional de grado superior (técnico superior, nivel 1 del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior)) y experiencia en la gestión de trámites administrativos y de contratación.

Serán funciones propias del Técnico Medio de gestión económico-contable:

- Organización los procesos administrativos.
- Gestión de contratación, pagos, nóminas, bajas, etc., de todo el personal de asistencia personal.
- Organización y seguimiento cotidiano de la realización efectiva del servicio de asistencia personal.

Este profesional prestará sus servicios contando con apoyo administrativo, facilitando instrucciones precisas y apoyo para la correcta ejecución de las tareas a la persona que desempeñe estas funciones. Dispondrá de horario diario para la supervisión de los trámites, facilitando a la Coordinación del Proyecto información del desarrollo y ajuste de la gestión y del conjunto de tareas administrativas asignadas.



Se asegurará la actividad de al menos un 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” de la Cláusula IV.2.

- **Un Auxiliar Administrativo.**

Profesional con experiencia en la gestión administrativa y el uso de paquetes ofimáticos.

Serán funciones de los auxiliares administrativos:

- Realización de tareas auxiliares de grabación de datos y de aquellos trámites relacionados con la gestión operativa del servicio (relacionada con la contratación y seguimiento del servicio).
- Prestará apoyo administrativo en la preparación de documentos relacionados con la gestión del proyecto.
- Se ocupará de la recepción telefónica y presencial en el horario de atención de la Oficina, que se señala en la Cláusula IV.2.

Se asegurará la actividad de dos profesionales con estas funciones a lo largo de todo el contrato, uno de ellos a jornada completa y otro a media jornada debiendo adaptar su horario a lo establecido en el apartado “horario” de la Cláusula IV.2.

Esta plantilla constituye un equipo técnico suficiente para la prestación del servicio definido en los pliegos y trabajará desde una lógica de multidisciplinareidad y polivalencia. 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 una adecuada atención a los participantes y el cumplimiento de los objetivos del Servicio.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá contratar, fuera de este equipo técnico básico, al personal preciso para asegurar la realización de la prestación de horas de asistencia personal, que habrá de reunir las características que se determinan en la Cláusula III.A.

La entidad adjudicataria propondrá fórmulas operativas para la prestación a los participantes de los servicios de asesoramiento referidos en la III.B, a través de personal propio con formación o experiencia adecuada.

Asimismo, a fin de que no se produzcan interrupciones en la prestación del servicio la entidad deberá contar con una bolsa de asistentes personales para desarrollar las citadas actividades de apoyo a la vida independiente.

La empresa adjudicataria ostentará todos los derechos inherentes a su calidad de empleador siendo ajena la Consejería de Políticas Sociales y Familia a dichas relaciones.

Obligaciones de la entidad adjudicataria respecto de los medios personales



Todo el personal del servicio dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria, 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 (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.

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con la plantilla del servicio. La notificación respecto de las incidencias, deberá facilitarse anticipadamente en el caso de que pueda preverse. 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 del coordinador/director del proyecto, se solicitará, con carácter previo a la contratación del nuevo 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 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.

B.- Medios Materiales

La entidad adjudicataria aportará un local ubicado en el municipio de Madrid, de una superficie no inferior a 50 metros cuadrados, amueblado y equipado con sus propios medios, de forma que quede garantizado el adecuado desarrollo del proyecto.

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

2.a. Infraestructura

La empresa adjudicataria contará, como mínimo, con las siguientes dependencias para desarrollar las actuaciones del proyecto:

- 1 área de administración, de uso exclusivo para la OVI y donde esté garantizada la protección de datos tanto la contenida en archivadores como en equipamientos



informáticos. Contará con línea telefónica para el servicio, de forma que quede expresamente identificado.

- 2 despachos que permitan la realización de entrevistas y actividades de grupo pequeño.
- 1 aseo adaptado.

La entidad deberá poner a disposición de la OVI un espacio polivalente debidamente amueblado y acondicionado para la realización de actividades grupales, cuando ello sea preciso conforme a las previsiones de la programación general.

La entidad adjudicataria correrá con todos los gastos que origine la aportación de local y aquellos derivados de su mantenimiento y funcionamiento (agua, luz, gas, teléfono, limpieza, etc.).

Estas dependencias serán accesibles y se ajustarán al estipulado en la Ley 8/1993 de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas y su Reglamento de Desarrollo.

2.b Equipamiento y materiales

- Mobiliario completo (mesas, sillas, archivadores, armarios, estanterías, etc.)
- Material informático: 4 ordenadores, así como 1 impresora láser B/N y 1 impresora de color de inyección de tinta. Conexión a Internet. Aplicaciones informáticas, procesamiento de textos, base de datos, etc.

Todos los gastos relativos al mantenimiento de las dependencias del proyecto: limpieza del mismo, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, arreglos, etc. correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato.

Igualmente correrán a cargo de la entidad adjudicataria todos los gastos de actividades y cuantos otros gastos sean necesarios para la organización y desarrollo de las acciones de este proyecto, como pueden ser, entre otros, los gastos de compra y reposición de material de escritorio, de papelería, de la elaboración y edición de materiales de información y formación, fotocopias, aplicaciones informáticas, material para actividades grupales, material bibliográfico y otros materiales fungibles.

IV.- GESTIÓN DEL SERVICIO

La organización de las actividades de la oficina se efectuará desde un enfoque de gestión de procesos o guía de trabajos, a fin de facilitar la homogeneidad de servicio, la comunicación entre personal técnico, la organización de materiales de trabajo y de los registros que se efectúen, así como para el seguimiento y análisis de datos para evaluación y propuestas de mejora.



En el marco de la Comisión de Seguimiento (Cláusula IV), se identificarán aquellos procesos de mayor relevancia para su descripción como material o guía de trabajos del equipo y sus procedimientos. De cada uno, de acuerdo a una estructura común se elaborará una descripción y se adjuntará toda la documentación de los mismos como se señala en el apartado Proceso de atención y funcionamiento del Servicio de la Cláusula III.

1.- Comisión de Seguimiento

La Consejería, a través de la Dirección General con competencia en materia de 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**, que se reunirá un mínimo de tres veces al año, y estará formada, al menos, por dos representantes de cada parte. Esta comisión constituye un espacio común de trabajo en el que se desarrollarán las siguientes actividades:

- Validación de diseño de procesos, procedimientos, documentos y herramientas de los procesos de trabajo: incluye establecer los criterios de priorización, organización del servicio, normas de funcionamiento, indicadores de actividad y funcionamiento, tablas de seguimiento y medidas de comunicación a los participantes.
- Estudio y aprobación de candidaturas, selección de participantes, revisión y ajustes de PIVIs de las personas participantes, altas y bajas del servicio.
- Aprobación del Plan Anual de Formación.
- 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.
- Análisis de balance de consumo de horas y propuestas de regularización en la facturación.
- Estudio y validación de medidas disciplinarias por incumplimiento de normas de funcionamiento.

2.- Obligaciones del adjudicatario

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:



Acceso de participantes

Se compromete a prestar servicio a las personas que hayan sido aprobadas como candidatos y/o participantes en la Comisión de Seguimiento.

Manteniendo los requisitos de participación en el Proyecto señaladas en la Cláusula II.4 de este Pliego, tendrán continuidad en la OVI las personas que ya estuvieran participando en el proyecto “Oficina de Vida Independiente de la Comunidad de Madrid”.

Expediente individual

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

Cada usuario participante en el presente contrato deberá contar con un expediente individual en el que se recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a sus PIVIs y al desarrollo de los mismos.

La empresa adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente esta información en archivos, guardados en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida, siguiendo las directrices establecidas al respecto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como la normativa complementaria, hasta la finalización de las actuaciones, momento en el que se entregará a la Consejería. La entidad adjudicataria no podrá quedarse con copia de dichos expedientes.

Esta información será remitida a la Consejería cuando así se requiera.

En la custodia y archivo de los expedientes se respetarán las disposiciones establecidas el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 – en adelante RGPD- en su integridad, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como la normativa complementaria. La entidad adjudicataria será directamente responsable del cumplimiento de las medidas de seguridad hasta la finalización del contrato y de la devolución de los expedientes a la Comunidad de Madrid.

Para garantizar un adecuado seguimiento y justificación de los indicadores de realización exigidos reglamentariamente, es necesario que los participantes firmen, a la fecha de inicio de este contrato, un nuevo documento del PIVI, en el que conste la cofinanciación del FSE en el Programa Operativo de la Comunidad de Madrid, 2014-2020.

La entidad adjudicataria utilizará indicadores desagregados por sexo e incluyendo el análisis 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.



Horario

El equipo técnico básico deberá realizar su actividad en días laborables, de lunes a viernes, en jornada partida (con horario de referencia, al menos de 10:00 a 17:30 horas). En este sentido, el horario del personal asegurará las condiciones para el cumplimiento de los objetivos con respecto a contenidos, personas y grupo en las distintas actividades del proyecto. Además, se planificarán los recursos necesarios para dar respuesta a situaciones imprevistas o de emergencia.

Las tareas de apoyo a la vida independiente han de preverse para ser realizadas en función de las necesidades de las personas participantes, como determine su plan personal, y por tanto, todos los días del año.

Evaluación y memorias

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en el proyecto, 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 sintetizen aquellos elementos más relevantes del desarrollo y efectos del proyecto, sin detrimento de otras mediciones de mayor detalle, útiles para la intervención individual.

La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente una memoria sobre el funcionamiento del proyecto, que recoja los datos e información sobre población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, etc. En la elaboración de esta memoria deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir. En el marco del seguimiento de los trabajos se determinará el formato de esta memoria.

Además, se aportarán los datos, para cada uno de los participantes, necesarios para la cumplimentación de los indicadores de realización y resultados, con la desagregación que establece el anexo I del Reglamento 1304/2013, de 17 de diciembre de 2013, relativo al FSE, y a las instrucciones que emita el organismo intermedio, incluidos los datos considerados sensibles. En el caso de que los participantes se nieguen a facilitarlos, deberá quedar constancia documental de que se ha intentado recoger.

La entidad adjudicataria queda obligada a presentar datos de los participantes desagregados por sexo, así como de las medidas adoptadas para el cumplimiento de los compromisos en materia de igualdad de oportunidades tanto en la planificación, como en la ejecución y seguimiento del proyecto.

En cualquier momento, a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería, la empresa adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de integración laboral de los usuarios del proyecto, se le soliciten.



Medición de satisfacción de participantes, como personas usuarias del servicio

Con la finalidad de conocer los resultados de satisfacción, impacto y evaluación de las actuaciones y funcionamiento del servicio, a partir de la información aportada por los distintos agentes implicados, se diseñarán y llevarán a cabo actuaciones para realizar una medición de satisfacción de usuarios, allegados y trabajadores

La entidad adjudicataria organizará una recogida de información respecto al grado de satisfacción de las personas participantes como personas usuarias del servicio una vez al año. Esta medición podrá utilizar cuestionarios anónimos y complementarse con otras actuaciones como puedan ser buzón de reclamaciones y sugerencias, aportaciones del grupo de iguales, u otros. En la medida de lo posible, la medición de satisfacción incluirá a los asistentes personales, trabajadores y personas allegadas.

La Consejería podrá, si lo estima pertinente, encargar a un tercero la realización de una evaluación externa del proyecto o de medición de satisfacción de participantes, en cuyo caso la entidad adjudicataria estará obligada a colaborar facilitando cuantos datos le sean requeridos.

V.- SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN DEL DESARROLLO DEL SERVICIO

1.- Seguimiento, supervisión y control

La entidad adjudicataria estará sometida al control, seguimiento y verificación de los organismos competentes de la Unión Europea, de la Unidad de Control de la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo (Ministerio de Empleo y Seguridad Social), la Intervención General, la Cámara de Cuentas y de la Dirección General de Asuntos Europeos y Cooperación con el Estado de la Comunidad de Madrid.

La entidad adjudicataria deberá remitir a la Consejería los informes periódicos, las memorias y los datos correspondientes a los indicadores de gestión establecidos dentro los quince días siguientes a la finalización de cada uno de los trimestres del año natural.

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

2.- Indicación de la Vinculación. Visibilidad

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 denominada "Oficina de Vida Independiente de la Comunidad de Madrid" 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 Proyecto, deberán editarse en el papel que la Consejería establezca, con logotipos de la Comunidad de Madrid y de la Unión Europea, que acrediten la titularidad del proyecto, desde la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria 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 proyecto. Lo anterior se aplicará igualmente a cualquier referencia, documento de difusión o estudio, que haga referencia al proyecto donde deberán señalar claramente la titularidad del proyecto.

3.- Información y publicidad

En todo soporte utilizado para la difusión y conocimiento del presente contrato tales como anuncios, folletos informativos y otros documentos (incluidas las páginas webs) se incluirán los logos y demás elementos identificativos de las entidades participantes en el proyecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 115 y al ANEXO XII del Reglamento 1303/2013 del Parlamento y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, por el que se establecen las disposiciones comunes y al resto de la normativa que se emita sobre el tema.

Madrid, a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Óscar Álvarez López



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962924263794814891314**