

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “PROGRAMA DE RESPIRO PARA FAMILIAS CUIDADORAS DE PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y GRAVES TRASTORNOS DE CONDUCTA”.

### INDICE

<b>0. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>I. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>2</b>
<b>II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>2</b>
1. Definición .....	2
2. Objetivos .....	3
3. Características de las personas usuarias .....	3
<b>III. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
1. Proceso de atención a personas y familias .....	3
Información, solicitud y acceso al servicio .....	3
Participación en las actividades .....	4
Valoración y seguimiento .....	4
2. Proceso de organización de las actividades .....	4
Programación anual de actividades .....	4
Ajustes individuales .....	5
Normas de organización del Programa .....	5
Servicios a prestar .....	5
Actividades básicas a desarrollar en el Programa de Respiro .....	6
Otros Servicios complementarios .....	7
<b>IV. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO .....</b>	<b>7</b>
1. Medios materiales .....	7
2. Medios personales .....	8
<b>V. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
1. Marco general de actuación .....	9
2. Expediente Individual .....	9
3. Participación de usuarios y familias en el desarrollo del Programa .....	10
<b>VI. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>10</b>
1. Propiedad de los materiales técnicos .....	11
2. Visibilidad del programa .....	11



## 0. INTRODUCCIÓN

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, determina el sector de personas con discapacidad como uno de los tributarios de atención por los Servicios Sociales (art.22.4), a fin de conseguir la mayor autonomía de la persona en su desenvolvimiento personal y su plena integración social.

El principio de integración, inspirador de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tendente a mantener a las personas y grupos en su medio familiar y entorno comunitario, conlleva la creación de recursos y desarrollo de programas que ofrezcan el apoyo necesario a los familiares y personas con discapacidad que viven en sus domicilios para evitar o retrasar en lo posible su institucionalización.

La mencionada Ley, en su artículo 68 determina medidas a favor de los cuidadores; en el apartado c) contempla Programas de Respiro, que presten atención a la persona dependiente cuando el cuidador habitual no pueda hacerlo, o que permitan realizar a éste actividades de relación o descanso para mantener su bienestar psíquico, físico y emocional. Y en el apartado d) concreta la importancia del apoyo a los cuidadores a través de medidas orientadas a facilitar la conciliación de la vida profesional y familiar.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece en su artículo 13 como objetivos de las prestaciones de dependencia: a) Facilitar una existencia autónoma en su medio habitual, todo el tiempo que desee y sea posible y b) Proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social, facilitando su incorporación activa en la vida de la comunidad.

Las personas adultas con discapacidad intelectual y con graves trastornos de conducta presentan muy alto nivel de dependencia para la realización de las actividades de la vida diaria. Tras la implantación de la Red Pública de Atención a personas con discapacidad, un numeroso grupo de personas del perfil antes mencionado, vienen siendo atendidas en centros de atención diurna donde reciben atención especializada de lunes a viernes, quedando a la familia la responsabilidad de su cuidado los 365 días al año, sin posibilidad de descanso ni respiro.

Dado que la actual Consejería con competencias en materia de servicios sociales (en adelante, la Consejería) no dispone de medios personales para mantener en funcionamiento el citado Programa, y por razones de interés público, a fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios a los usuarios actualmente atendidos, es preciso tramitar un contrato para su gestión en los términos establecidos en el vigente Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

## I. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la gestión del Programa de Respiro para familias cuidadoras de personas adultas en situación de dependencia reconocida, con discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta, definido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato, así como las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las empresas o entidades que puedan ser adjudicatarias de la prestación del mismo.

## II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

### 1. Definición

Servicio de apoyo de carácter no permanente dirigido a familias cuidadoras de personas adultas (mayores de 18 y menores de 65 años), en situación de dependencia reconocida, con discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta, al objeto de favorecer la conciliación de su vida familiar, laboral y social, a través de una serie de actividades y apoyos dirigidos a su familiar con discapacidad.



Las actividades se desarrollarán preferentemente en el entorno social de la persona usuaria, haciendo uso de los recursos comunitarios como instalaciones deportivas, culturales y de ocio (cine, piscinas, parques, polideportivos, centros culturales, etc.).

Las actividades deportivas y/o de ocio, se desarrollarán todos los sábados y domingos del año. Se organizarán, además, actividades adicionales en determinados fines de semana, puentes y periodos vacacionales, como se determina en el apartado “Actividades básicas a desarrollar en el Programa de Respiro” ajustando las fechas en función de la demanda de las potenciales familias beneficiarias.

El número de familias beneficiarias del programa se estima en torno a 110 al año.

## 2. Objetivos

- Facilitar la conciliación de la vida familiar, laboral y social, de las familias cuidadoras.
- Proporcionar apoyo a las familias en periodos vacacionales, días festivos y fines de semana.
- Favorecer la permanencia en el entorno familiar de la persona con discapacidad, evitando en lo posible su institucionalización.
- Prestar apoyo a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual para el disfrute del ocio y tiempo libre, utilizando los recursos comunitarios y favoreciendo así la convivencia con otras personas.

## 3. Características de las personas usuarias

Personas adultas, mayores de 18 años y menores de 65, en situación de dependencia reconocida, con discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta, que además:

- Estén siendo atendidas o a la espera de ser atendidas en un centro de atención diurna (preferentemente Centro de Día).

No se consideran susceptibles de participar en este programa aquellas personas que sean atendidas en un dispositivo residencial.

## III. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

### 1. Proceso de atención a personas y familias

#### Información, solicitud y acceso al servicio

La entidad adjudicataria propondrá a la Consejería un sistema de atención a las familias que proporcione información de las características del servicio y requisitos y forma de acceso al mismo (la atención podrá ser telefónica e incluirá siempre un horario presencial que se ajustará a la demanda familiar). Este sistema incluirá información relativa al tratamiento de la información.

Las familias interesadas deberán formalizar su solicitud de participación, aportando a la entidad adjudicataria un conjunto de datos que permita elaborar un Plan Individual de Participación en el marco de este Programa en coordinación con el Centro de referencia en el que sea atendido, en su caso.

La Entidad adjudicataria diseñará la fórmula electrónica para agrupar y codificar los datos necesarios para diseñar el citado Plan Individual, que tendrá en cuenta los siguientes ámbitos personales y familiares:

- **Estructura familiar:** Tipo de familia, situación personal del principal cuidador (grado de convivencia, edad, estado de salud, situación laboral), otras cargas familiares, etc.
- **Dinámica familiar:** Relaciones internas, existencia de otros miembros con problemas, dificultades de relación con la persona con discapacidad, relaciones conflictivas entre otros miembros de la familia, etc.
- **Características de la persona con discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta y de los apoyos que precisa:** Graves problemas de movilidad, necesidad de apoyo generalizado, grado de



## Comunidad de Madrid

discapacidad, grado de dependencia, etc.

Intereses de la persona con discapacidad.

La valoración de los trastornos de conducta tomará como referencia los criterios utilizados en el correspondiente apartado del ICAP (*Inventory for Client and Agency Planning*; versión traducida y adaptada al español).

- **Recursos económicos y sociales de la familia:** Prestaciones sociales (económicas y de apoyo), vivienda, atención en Centro de atención diurna, relaciones con el entorno, situación de aislamiento social, etc.
- **Utilización del servicio en el año en curso:** Al objeto de que puedan beneficiarse del servicio el mayor número posible de familias, deberá tenerse en cuenta el número de veces que dicho servicio ha sido utilizado por cada beneficiario en el año.
- **Motivo de la demanda:** Emergencia, estrés familiar, descanso o respiro, salud, laboral, etc.

Una vez diseñado el Plan Individual de Participación de cada familia, se remitirá a la Administración en el formato requerido, con el fin de que se valide, si procede la incorporación de la familia al Programa.

A fin de mantener actualizada la información sobre las familias, el adjudicatario deberá organizar un sistema de comunicación con las personas participantes y sus familias que permita conocer aquellas incidencias que, relativas a la situación sociofamiliar, se pudieran producir en cada caso.

### Participación en las actividades

Para la participación en cada actividad, se propondrán los candidatos en función de los Planes Individuales elaborados para cada familia y de los ajustes individuales que procedan en cada caso.

Si se detectase un mayor número de personas interesadas que de plazas de participación disponibles, se aplicará un orden de prelación entre los usuarios que reúnan los requisitos de acceso ya citados y en función de la aplicación de los siguientes criterios:

- Ser actualmente beneficiarias del programa de respiro.
- Derivación por la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad (en adelante, la Dirección General), o los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- Mayor grado de dificultad de convivencia derivada de las características de los trastornos de conducta que presenten (y su evolución).
- Mayor necesidad de descanso por situación personal y laboral del principal cuidador y existencia o no en la familia de otros cuidadores de apoyo.

### Valoración y seguimiento

El equipo del programa organizará acciones de seguimiento de cada participante y familia. El adjudicatario establecerá cauces de comunicación y coordinación con el correspondiente Centro principal de atención de cada persona, (de Centro al Programa y viceversa).

## 2. Proceso de organización de las actividades

### Programación anual de actividades.

La entidad adjudicataria realizará una propuesta de programación anual de actividades en función de las necesidades de las familias, los motivos más frecuentes que dan origen a la necesidad de respiro, las modalidades más demandadas y los resultados de las evaluaciones de los apoyos necesarios. En dicha programación se hará referencia, por cada tipo de actividad, al número estimado de participantes, los objetivos a conseguir, calendario con sus horarios de funcionamiento, consignación de recursos tanto humanos como materiales, y sistemas de evaluación. La propuesta se presentará a la Dirección General en el primer mes de prestación de servicio.

La programación será objeto de evaluación periódica, estableciendo las revisiones y adaptaciones



convenientes de las actividades, a propuesta del adjudicatario o a petición de la Consejería, teniendo en cuenta los resultados de las valoraciones de los usuarios y las familias del conjunto de la programación y de las actividades realizadas.

El adjudicatario proporcionará a las familias y a la persona con discapacidad que se beneficien del servicio toda la información que precisen, relativa a la programación de actividades que se va a desarrollar, personal que prestará el servicio, etc. Esta programación se debe adaptar a los gustos, necesidades y preferencias de las personas con discapacidad, en la medida de lo posible.

### Ajustes individuales

La entidad adjudicataria deberá tener en cuenta las necesidades de la familia, y las necesidades de apoyo de las personas usuarias para las actividades programadas, partiendo de una evaluación inicial que exprese sus perfiles aptitudinales, objetivos a conseguir, actividades a desarrollar y los sistemas de evaluación, realizando los ajustes individuales que sean necesarios en cada caso y contando, en la medida de lo posible, con la participación y aceptación de la persona con discapacidad.

### Normas de organización del Programa

El adjudicatario se compromete a elaborar y presentar, en el plazo máximo de un mes desde la adjudicación del contrato, una propuesta de documento que contenga las normas de organización del Programa para su revisión y validación conjunta con la Dirección General. El adjudicatario se responsabilizará de la gestión de los cambios que en estas normas se puedan producir a lo largo de la vigencia del contrato (comunicación a la Consejería de la motivación y propuesta de cambio, y custodia de la documentación correspondiente).

El documento, que estará redactado en lenguaje comprensible, deberá contener al menos, los siguientes apartados: Derechos y deberes, normas de funcionamiento del servicio y sistemas de participación de las familias y personas usuarias en el programa.

Se hará entrega (y se informará del lugar en el que estará disponible) de estas normas a cada familia y participante en el proceso de acogida.

Las familias beneficiarias abonarán únicamente el importe de los **servicios complementarios** asociados a la realización de actividades que se refieren más adelante (transporte, manutención, alojamiento) así como gastos de acceso a dichas actividades (entradas a recintos, espectáculos, etc.)

Corresponderá a la Consejería la aplicación de lo contemplado en la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales.

### Servicios a prestar

El adjudicatario del contrato, además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida, o prevista en el presente Pliego, será responsable:

- Del cuidado y seguridad personal de los usuarios durante su participación en los programas y actividades.
- De garantizar el derecho a la intimidad de los usuarios.
- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios.
- Del traslado y acompañamiento de los usuarios, en caso de urgencia, a centros sanitarios, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables, en su caso. Los gastos derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta de la persona usuaria o su representante.

La prestación del servicio contemplará las siguientes áreas:



## 1.-Cuidado y apoyo personal y social

En todas las actividades que constituyan el Programa de Respiro, y teniendo en cuenta el alto nivel de dependencia de las personas con discapacidad participantes, se proporcionarán los siguientes apoyos:

- Prestación de la ayuda necesaria a la persona con discapacidad para la realización de las actividades que se realicen, tanto en su movilización y desplazamiento, como en destrezas y habilidades que promuevan su participación activa.
- En aquellas actividades, que por su horario requieran manutención y pernoctar fuera del domicilio, se facilitará la ayuda precisa, en el grado necesario, para la realización de actividades como vestirse, comer, higiene personal y similares.

## 2.- Atención especializada, psicológica y social

Teniendo en cuenta las características de las personas usuarias de este servicio, se facilitará la atención especializada en los siguientes ámbitos:

Psicológica:

- Se prestará la orientación y apoyo psicológico necesario a las familias y personas usuarias participantes en el programa.
- Cada usuario contará con un programa individual de atención, que deberá ser objeto de seguimiento y evaluación periódica por parte de los profesionales implicados en el programa.
- Se diseñarán programas de intervención directa, realizando seguimiento de cada caso y sirviendo de apoyo al equipo de atención directa.

Social:

- Recogida sistemática de información de la situación de las familias tanto beneficiarias como demandantes, valorando sus necesidades y demandas, y llevando a cabo acciones de orientación, información y asesoramiento derivadas de dichas necesidades o demandas.
- Valoración sobre las necesidades, habilidades y características de los participantes, facilitando los apoyos y adecuación de las actividades a las posibilidades de los mismos.

## Actividades básicas a desarrollar en el Programa de Respiro

Las actividades básicas a desarrollar en el Programa de Respiro, contemplarán las siguientes modalidades:

### • Actividades de sábados y domingos:

Organización de actividades durante el sábado y el domingo, que permitan el descanso a la familia y el disfrute de sus familiares con discapacidad, a través de actividades de ocio y deporte. Se deberá prestar el servicio 3 horas cada día, preferentemente de 10:00 a 13:00 en turno de mañana y de 17:00 a 20:00 horas si es en turno de tarde.

En cada servicio se deberá atender a un número estimado en 15 personas.

El número de atenciones prestadas en actividades de sábados y domingos no podrá ser inferior a 1.440 en cómputo anual.

### • Respiro fin de semana:

A lo largo del año, se organizarán doce servicios de respiro en fin de semana con una duración aproximada de 48 horas.

En cada servicio se deberá atender a un número estimado en 14 personas.

### • Puentes y estancias medias:

A lo largo del año, se organizarán tres servicios de respiro en periodos vacacionales cortos (entre 3 y 5





días) coincidiendo con los momentos en los que las familias puedan tener más dificultades de respiro y conciliación.

En cada servicio se deberá atender a un número estimado en 14 personas.

- **Estancias largas en vacaciones anuales:**

A lo largo del año se organizarán dos servicios de respiro en periodos vacacionales largos (de 15 días) para facilitar que las familias cuidadoras puedan disfrutar de un periodo de vacaciones.

En cada servicio se deberá atender a un número estimado en 14 personas.

El número de atenciones prestadas en estancias (fines de semana, estancias medias y estancias largas) no podrá ser inferior a 238 en cómputo anual.

- **Apoyos puntuales.**

Pensados para dar respuesta a solicitudes de las familias ante necesidades de respiro por motivos imprevistos o de emergencia. Serán por espacio de tiempo definido y de corta duración y podrán realizarse tanto en el domicilio familiar como en el entorno comunitario.

**Se fijarán por el adjudicatario puntos de encuentro para facilitar la gestión y el desarrollo de las actividades.**

### Otros Servicios complementarios

- **Transporte:** En los casos en que la actividad lo requiera, los vehículos utilizados deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes y contar con los seguros reglamentarios y de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar.

Además del conductor, cada vehículo deberá contar al menos con un acompañante para ayudar a los usuarios en la subida y bajada del vehículo y para control y apoyo durante el trayecto a fin de garantizar su atención y seguridad.

Los vehículos destinados a la prestación de este servicio, deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.

- **Alojamiento y manutención:** Aquellas actividades que se desarrollen fuera del entorno familiar en las modalidades de respiro fin de semana, estancia media o larga, llevarán aparejados los servicios de alojamiento y manutención, y el adjudicatario pondrá los medios necesarios para facilitar a las familias la visita previa de las instalaciones en las que se va prestar el servicio antes de que éste se lleve a cabo.

Dichas instalaciones deberán contar con las autorizaciones que la normativa vigente exija en función de su área de actividad y deberán ser accesibles, ajustándose a lo estipulado en la Ley 8/93 de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, además de estar dotadas del equipamiento necesario para la prestación del servicio en las condiciones de calidad y seguridad exigidas en el presente pliego.

## IV. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO

### 1. Medios materiales

El adjudicatario deberá contar con un local no inferior a 50 metros cuadrados destinado a la gestión, administración y organización de los servicios, que cuente con las características que se señalan a continuación:

- 1 Área de trabajo, que permita la realización de tareas administrativas en el que esté garantizada la



protección de datos, tanto la contenida en archivadores como en equipamientos informáticos. Contará con teléfono, fax y un ordenador con impresora.

- 1 Despacho que permita la realización de entrevistas y reuniones con las familias.
- El adjudicatario pondrá a disposición del programa una sala polivalente para uso puntual (reuniones con las familias).
- Las dependencias deberán tener buena comunicación mediante transporte público, no estando distantes más de 1000 metros de parada de línea regular de transporte público (frecuencia de paso inferior a los veinte minutos).

### 2. Medios personales

El adjudicatario contará con un Director/Gerente que realizará las siguientes funciones:

- Coordinación de la programación, desarrollo y organización operativa del Programa.
- Coordinación técnica del equipo: organización del personal, supervisión, evaluación, distribución de funciones y horarios.
- Coordinación externa del Programa e interlocución con la Consejería. 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.
- Evaluación de las estrategias desarrolladas y de los procesos y resultados del programa.

Asimismo, el adjudicatario deberá disponer de personal especializado (Psicólogo, Técnicos de Grado Medio, Técnicos de Integración Social y Cuidadores), con titulación, experiencia y en número suficiente para prestar los servicios recogidos en el presente pliego, además de personal administrativo de apoyo para las tareas de gestión. Se detallan a continuación las funciones por perfiles profesionales:

#### Funciones del Psicólogo:

- Orientación y apoyo psicológico a familias y personas usuarias.
- Coordinación técnica con los equipos de los Centros de atención diurna que presten servicio principal a los participantes.
- Propuesta del diseño de ajustes individuales, programaciones, protocolos de actuación, planillas de registro.
- Diseño y aplicación de criterios de evaluación.
- Participación en el diseño de evaluación de actividades.
- Soporte técnico al coordinador de actividades y a los profesionales de atención directa.

#### Funciones de Técnico de Grado Medio

- Apoyo en la organización, coordinación y supervisión de las actividades planificadas.
- Evaluación sociofamiliar y asesoramiento en gestiones y recursos de ayudas sociales
- Interlocución coordinada con el psicólogo de la relación con familias (planificación, gestión de incidencias).
- Coordinación de informes y documentación de las actividades.
- Participación en el diseño de evaluación de actividades.

#### Funciones de los Técnicos de Integración Social

- Programación y desarrollo de las actividades acorde a las habilidades de autonomía para el aprendizaje y bienestar en cada caso, fomentando la integración y participación social.
- Participación en el seguimiento y evaluación de participantes y actividades, aplicando criterios consensuados de actuación.
- Realización de tareas de enlace con la coordinación y valoración interdisciplinar del equipo.
- Coordinación y supervisión de la cumplimentación de registros (de actividades, de conductas y otros).





## Funciones del Personal Cuidador

- Atención directa y apoyo a los usuarios durante el desarrollo de las actividades programadas, aplicando las estrategias de intervención que permita el mantenimiento y mejora de su autonomía y participación.
- Cumplimentación de planillas de registros sobre personas y actividades.

## Funciones del Administrativo

- Apoyo administrativo al programa (bases de datos, archivo de documentos, atención telefónica, etc.)

El personal de atención directa (Técnicos de integración social y Cuidadores) asociado al desarrollo de las actividades deberá ajustarse en número y horarios a las necesidades específicas en función del tipo de actividad, volumen y perfil de las personas usuarias, siempre que la plantilla presencial disponible para atender a los usuarios asegure una ratio mínima de 0,60 en actividades de sábado y domingo y de 0,71 en el resto de actividades de fines de semana y estancias. A su vez, la ratio de Técnicos de Integración Social no podrá ser inferior a 0,20 en el caso de actividades de sábado y de domingo, o a 0,29 en el resto de actividades de fines de semana y estancias.

La totalidad de la plantilla de personal del Programa 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 (TC2).

## V. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

### 1. Marco general de actuación

El adjudicatario del contrato elaborará para el Programa y propondrá a la Consejería, un marco general de actuación que incluirá pautas de intervención para las incidencias más comunes, especialmente las referidas a cuidados de salud e higiene, actuación ante situaciones de emergencia sanitaria o psicosocial y referidas a la comunicación con otras instituciones y con familias; este marco general incluirá las normas de organización descritas en la cláusula III.2.

Este documento contendrá anexos de recogida de información en formato codificado y electrónico que sirvan de base para elaborar informes y memorias. Este documento estará a disposición de la Consejería y de los profesionales del Programa; será revisable ajustando sus contenidos según se estime conveniente. La Consejería podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que considere necesarios para garantizar la calidad de la atención.

### 2. 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 informático y con la correspondiente estructura de base de datos cuando así sea preciso.

Cada usuario y su familia que sean atendidos en el Programa 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.

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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



Esta información será remitida a la Consejería a la finalización del contrato.

### **3. Participación de usuarios y familias en el desarrollo del Programa**

El adjudicatario articulará un sistema de representación y participación de usuarios y familias en los aspectos relacionados con la programación de actividades y sus características y con la valoración de medición de satisfacción y de quejas y reclamaciones presentadas.

## **VI. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La Consejería, a través de la Dirección General con competencia en materia 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.

El adjudicatario facilitará información a las familias sobre la situación de los usuarios y cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos, el adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada, con independencia de si se ha efectuado de manera presencial o por vía telefónica o telemática.

La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del servicio (coordinador o director gerente).

El adjudicatario está obligado a informar a la Consejería, a través del responsable, de cualquier incidencia 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, o con cualquier otro aspecto relativo al cumplimiento del contrato.

Ante posibles situaciones de emergencia, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General los datos del Responsable del Servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización.

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de las familias beneficiarias y personas usuarias del servicio. Al menos una vez al año los resultados de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a la Consejería.

La Entidad adjudicataria deberá proponer a la Consejería fórmulas para articular, en su caso, la colaboración de voluntarios sociales para desarrollar tareas de acompañamiento, garantizando en todo caso lo establecido en la Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid y en la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.

El adjudicatario pondrá a disposición de la Consejería con la periodicidad que se exija información detallada de las actividades, tanto programadas como de las efectuadas, incorporando información desglosada de los costes previstos o repercutidos a las familias asociados a gastos complementarios de las actividades desagregados por conceptos: transporte, manutención, alojamiento, entradas en recintos, etc. De las actividades realizadas, constará relación de usuarios atendidos desglosada por tipo de actividad y horas de atención.

En el mes siguiente a la finalización de cada ejercicio se redactará una Memoria de actividades, que recoja los datos e información sobre personas atendidas y características de las mismas, actividades desarrolladas, variables y resultados obtenidos, etc. En la elaboración de estas memorias el adjudicatario deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir. 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 individual.



Asimismo, estará obligado a cumplimentar y remitir hojas y estadillos sobre las actividades realizadas en el Proyecto, que la Consejería establezca en su momento.

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

### **1. Propiedad de los materiales técnicos**

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 dissociada 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.

### **2. Visibilidad del programa**

El adjudicatario del contrato se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos los aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en las instalaciones, así como en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al contrato. En este sentido, la entidad adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de comunicación o difusión del objeto del contrato ni emplear la imagen corporativa de la Consejería y/o de la Dirección General sin previo conocimiento y consentimiento de ésta.

Asimismo todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del servicio deberán editarse en el papel que la Consejería establezca, en el que se indicará la contratación de dicho servicio por parte de la Dirección General con competencias en materia de atención a personas con discapacidad.

Madrid, a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

P.O. 1236/2017, de 19 de julio

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN Y APOYO

A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Susana González Vázquez



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **10184778634148465697**