

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS PERSONAS APOYADAS EN EL EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA POR LA AGENCIA MADRILEÑA PARA LA TUTELA DE ADULTOS PERTENECIENTE A LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID” (2 LOTES).**

## 1. INTRODUCCIÓN

La entrada en vigor el 3 de septiembre de 2021 de la Ley 8/2021, de 2 de junio, conlleva la adaptación de nuestro ordenamiento jurídico a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, celebrada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. Las modificaciones realizadas pretenden asegurar que las medidas respeten los derechos, los deseos, las voluntades y preferencias de la persona con discapacidad, garantizando así el paso de un sistema de representación a un sistema basado en el establecimiento de medidas de apoyo con el fin de alcanzar su máxima autonomía en el futuro.

Por otro lado, la Ley 8/2021, de 2 de junio, también ha conllevado la adaptación de la Ley 4/1995, de 21 de marzo, de creación de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos, que anteriormente ya había sido modificada mediante la Ley 8/2019, de 10 de abril, a fin de actualizar y adaptar su funcionamiento a la nueva perspectiva en la consideración de la discapacidad que introdujo la citada Convención.

Desde la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos (en adelante AMTA) se presta apoyo a las personas adultas con discapacidad con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica cuando ha sido nombrada como figura de apoyo a través de la medida judicial correspondiente. Entre las personas apoyadas por la AMTA, existe un grupo importante de población que padece alguna enfermedad mental grave y duradera como principal etiología de la necesidad de apoyo, a lo que pueden añadirse otras circunstancias como encontrarse en situación de exclusión Sin Hogar con desarraigo familiar y social, ausencia de tratamiento psiquiátrico y/o falta de adherencia a los tratamientos sanitarios, con graves situaciones de aislamiento social y sin apoyo social o familiar, derivando todas ellas en situaciones de gran vulnerabilidad social y precisando de una atención integral, personalizada y especializada para lograr el mayor bienestar y calidad de vida de la persona.

En otros casos la enfermedad mental junto con la interacción del consumo de sustancias tóxicas, además de las inadecuadas condiciones de vida, dificultan la inclusión social en el ámbito comunitario y el acceso a un recurso habitacional normalizado, necesitando un acompañamiento social de manera continuada para que puedan desarrollar sus propios proyectos vitales.

La AMTA para poder ofrecer los apoyos especializados de atención e intervención social que favorezcan la integración y vinculación de este grupo



de población con los distintos sistemas de protección y fomentar la producción de bienes relacionales de estas personas, precisa complementar su intervención, con servicios especializados en la atención social a personas con problemas de salud mental que permita alcanzar una visión holística de la persona para poder entender, valorar y diagnosticarla en todas las dimensiones que pueden afectar al ejercicio de su capacidad jurídica, analizando los factores sociales de cada una de ellas. A su vez, el nuevo paradigma contemplado en la Ley 8/2021, de 2 de junio, también requiere disponer de servicios que posibiliten el acompañamiento excepcional a las personas con necesidad de medidas de apoyo, in situ, en actos cotidianos relacionados con cualquier esfera de su capacidad jurídica, contribuyendo a su máxima autonomía y a su participación efectiva en los actos que les afectan.

En definitiva, la AMTA pretende procurar una intervención social especializada para estas personas que afecte al conjunto de dimensiones de su vida y acompañe los procesos de cada una de ellas, dando continuidad, favoreciendo el cambio de las situaciones problemáticas a partir del vínculo creado con las personas y creando una relación de ayuda transformadora, centrando el proyecto en el apoyo a la capacidad jurídica.

Es por ello, que la AMTA precisa contratar el servicio denominado “Servicio de intervención social y acompañamiento a las personas apoyadas en el ejercicio de su capacidad jurídica por la agencia madrileña para la tutela de adultos perteneciente a la consejería de familia, juventud y política social de la comunidad de Madrid” (2 lotes).

## **2. OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del presente contrato es la colaboración con la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos en la gestión de los apoyos y tareas de intervención social y acompañamiento puntual en diferentes actividades cotidianas dirigidos a las personas con discapacidad con diferentes necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, para las que ha sido designada como figura de apoyo la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos perteneciente a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid.

### **2.1 LOTE 1**

Consiste en el servicio de gestión de los apoyos y acciones de intervención social dirigidos a las personas que padecen enfermedad mental grave y duradera, con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, para las que sido nombrada como figura de apoyo la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos perteneciente a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid.

La necesidad de la contratación de este servicio viene determinada por el incremento que se observa en la población con problemas de salud mental atendida por la AMTA, que tal como se recogen en la memoria de actividades relativa al ejercicio 2021 suponían el 38%, y su requerimiento de intervenciones



especializadas, siendo necesario intensificar actuaciones del ámbito de la intervención social que se vienen desarrollando, con el objetivo de ofrecer una atención especializada y que responda a las singularidades de cada persona, en función de su perfil y lugar de residencia.

CPV- 85312000-9- Servicios de acción social sin alojamiento

## 2.2 LOTE 2

Consiste en la gestión del servicio de acompañamiento excepcional y ocasional para la realización de actividades cotidianas, de manera que le permitan su permanencia en su domicilio habitual y entorno social y su participación activa en las cuestiones que le afectan, dirigido a las personas con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, para las que ha sido nombrada como figura de apoyo la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos perteneciente a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid.

La necesidad de contratación viene determinada por el impulso imprescindible a la participación activa de las personas a las que presta apoyo la AMTA en las cuestiones cotidianas que les afectan, como parte de su programa de intervención individual, con el objetivo de favorecer su mayor autonomía y relación con el entorno y, con ello, el ejercicio efectivo de su capacidad jurídica conforme al espíritu de la Ley 8/2021, de 2 de junio.

CPV- 85312000-9- Servicios de acción social sin alojamiento

## 3. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS.

El objetivo general de los servicios se dirige a facilitar intervenciones sociales especializadas, así como el acompañamiento puntual en actividades cotidianas que complementen los apoyos prestados en el ejercicio de su capacidad jurídica por la AMTA a las personas para las que ha sido designada, facilitando su mayor autonomía personal y participación social.

Como objetivos específicos, a través de los servicios descritos en el presente pliego se pretende:

- Favorecer la recuperación de la mayor autonomía personal y social de las personas con EMGD con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- Promover la mejora de la calidad de vida, el bienestar y la situación de las personas con EMGD con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, apoyando su acceso y vinculación con los servicios comunitarios y demás sistemas de protección.
- Posibilitar la permanencia de las personas en su entorno de convivencia habitual.



- Posibilitar y apoyar su progresiva reinserción social y mantenimiento normalizado en la comunidad.
- Disminuir el riesgo de deterioro psicosocial, impulsando la búsqueda de recursos habitacionales adecuados.
- Facilitar su participación activa, a través del acompañamiento personal, en actos cotidianos que les permitan desarrollar destrezas y habilidades sociales en un entorno seguro.

## 4. DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS

### 4.1 LOTE 1

Personas adultas que padecen una enfermedad mental grave y duradera con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, para los que la AMTA haya sido nombrada como entidad pública encargada de prestar dichos apoyos a través de la medida judicial correspondiente y que se ajusten a alguno de los cinco proyectos de intervención que se describen en el apartado 5 del presente pliego.

### 4.2 LOTE 2

Personas adultas con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, para los que la AMTA haya sido nombrada como entidad pública encargada de prestar dichos apoyos a través de la medida judicial correspondiente que requieran de un servicio puntual de acompañamiento en un acto cotidiano en base a los objetivos y necesidades contemplados en su Plan de Intervención Individual.

## 5. DESARROLLO DEL SERVICIO.

### 5.1 LOTE 1

El servicio se desarrollará a través de cinco proyectos de intervención y con denominador común del colectivo a atender: personas que padecen una EMGD, con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica:

- **Proyecto I:** Acompañamiento social de las personas que padecen una enfermedad mental grave y duradera en riesgo de exclusión social, con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, que residen en su domicilio habitual.

Finalidad del proyecto I: mantenimiento de las personas con EMGD en su domicilio habitual en las mejores condiciones posibles, promoviendo su rehabilitación psicosocial y mejora a fin de alcanzar su máximo nivel de autonomía, participación e integración social y comunitaria.

- **Proyecto II:** Acompañamiento social de las personas que padecen una



enfermedad mental grave y duradera y en situación de exclusión Sin Hogar (personas que viven en pensiones, albergues, en la calle, o recursos específicos para personas sin hogar y aquellas que se encuentren en centros penitenciarios sin alternativa habitacional al finalizar la condena), con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.

Finalidad del proyecto II: Mejorar la situación de las personas con EMGD en situación de exclusión Sin Hogar, prestando una atención social personalizada, adaptada y de apoyo a la reinserción y mejora de su situación, así como a la búsqueda de alternativas habitacionales.

- **Proyecto III:** Acompañamiento social de las personas que padecen una EMGD con discapacidad intelectual y alteraciones de conducta.

Finalidad del proyecto III: Mejorar la autonomía personal e integración social y comunitaria de las personas con EMGD y discapacidad.

- **Proyecto IV:** Acompañamiento social de las personas que padecen una EMGD que se encuentran institucionalizadas en mini residencias de salud mental, con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.

Finalidad del proyecto IV: favorecer la mayor participación e inclusión social y comunitaria de las personas a las que se presta apoyo a través de la coordinación con los equipos de intervención de los centros.

- **Proyecto V:** Acompañamiento social de las personas que sufren una coexistencia entre adicción y enfermedad mental (patología dual).

Finalidad del Proyecto V: mejorar la calidad de vida de las personas con patología dual, evitando la discriminación y el estigma mediante la promoción, la integración socio comunitaria y la defensa de sus derechos.

## 5.2 LOTE 2

**Proyecto I:** Acompañamiento en la realización de las actividades o tareas que, de manera individual y con carácter extraordinario y puntual, tenga que realizar la persona fuera de su domicilio habitual (gestiones en entidades bancarias, centro hospitalario/salud, oficinas públicas y similares) y se encuentren recogidas en el Plan Individual de Intervención.

Finalidad del proyecto I: favorecer la autonomía personal, la participación activa e integración social y comunitaria de las personas con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.



## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES Y METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN.

### 6.1 DERIVACIÓN DE CASOS

#### LOTE 1

- El Departamento de Acogida de la AMTA llevará a cabo una valoración inicial global de las necesidades y la voluntad de la persona en el marco de un plan de atención personalizado que garantice la coherencia y continuidad de la intervención social, jurídica y económica con la participación de la persona con discapacidad con medidas de apoyo.
- A continuación, se dará paso del expediente al Área Social de la AMTA, desde donde se revisará y se valorará la oportunidad de incluirlo a uno de los proyectos de intervención social especializados, descritos en el apartado 5 del presente pliego, en base al perfil y a la necesidad de apoyo a la intervención social de la persona con EMGD.
- Desde el Área Social de la AMTA se derivará el expediente para su inclusión en uno de los cinco proyectos descritos. El coordinador de la empresa adjudicataria asignará a uno de los/as profesionales de referencia de este, para que se realice el diagnóstico social correspondiente y se elabore el Plan Social de Intervención Individualizado de manera consensuada con la persona.
- El número de casos que determinarán la asignación de casos por profesional de la empresa adjudicataria serán:
  - En los proyectos I, II, III y V: mínimo 45 y máximo 65 personas con necesidad de apoyo.
  - En el proyecto IV: el número máximo de personas institucionalizadas será de 180 usuarios.
- En casos de intervenciones urgentes, se podrá asignar aquellos expedientes que lo precisen de forma temporal.

#### LOTE 2

- Los Trabajadores Sociales de referencia que detecten la necesidad de acompañamiento puntual a una de las personas que prestan apoyo, lo comunicará con la suficiente antelación a la coordinación del Área Social de la AMTA.
- Desde el Área Social de la AMTA, una vez comprobado que el Plan Individual de Intervención contempla o recoge la necesidad de un acompañamiento específico de carácter temporal para el desarrollo de actividades fuera del domicilio habitual y que la persona no dispone de un recurso o servicio de atención domiciliaria, solicitará el servicio de acompañamiento.



El coordinador de la empresa adjudicataria asignará a un profesional su realización y planificará la actuación.

Se establece un número máximo de 3.000 horas anuales de acompañamiento, lo que supone un total de 6.000 horas para el período de ejecución del contrato (y 3.000 horas en la prórroga), a fin de dar cobertura a las posibles necesidades que surjan a lo largo de la vigencia del mismo.

## **6.2 ACTUACIONES.**

### **LOTE 1.**

La entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuario, y en su caso con su familia o red de apoyo, tanto en el propio domicilio o en el centro, como en su entorno comunitario, un proceso de atención e intervención social que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes:

- Se elaborará el Diagnóstico Social y se desarrollará un Plan Social de Intervención Individualizado teniendo en cuenta las singularidades de cada persona encaminado a fomentar la mejora del funcionamiento social y a apoyar su mantenimiento en el domicilio y en su entorno familiar y/o social en las mejores condiciones posibles de calidad de vida y bienestar, promoviendo su progresiva integración y/o reinserción social en su entorno socio comunitario.
- El responsable del servicio social de la AMTA y el coordinador de la empresa adjudicataria determinarán la intensidad necesaria de atención, que podrá variar en función de las necesidades de apoyo de cada persona.

Las actuaciones se concretarán en:

- Revisión y actualización de la Ficha Social de la aplicación informática de la AMTA del expediente asignados, contando con la participación de la persona apoyada.
- Entrevistas de seguimiento con las personas con medida de apoyo y/o sus familiares, en su caso, con una periodicidad mínima bimensual, en las que se abordarán diferentes cuestiones, como su adherencia al tratamiento, su vinculación al centro de salud mental asignado y demás sistemas de protección.
- Visitas a domicilio o a la miniresidencia o recurso en que resida la persona con medida de apoyo, y conocimiento del entorno, con una periodicidad mínima trimestral, dejando registro en el seguimiento de la aplicación informática de la visita o de la imposibilidad de la misma por negativa de la persona apoyada (fundamentalmente con manifestación en contra escrita de la persona, cuando sea posible).
- Acompañamiento y apoyo a la vinculación con la red de atención socio comunitaria y sociosanitaria, mediante la localización de recursos específicos y otros recursos comunitarios para que los usuarios puedan beneficiarse de una atención integral y continuada.



- Apoyo en la tramitación de prestaciones y de gestiones económicas y administrativas: gestión de documentación, solicitud de prestaciones y pensiones, tramitación de reconocimiento de situación de dependencia y/o discapacidad y todas aquellas necesarias para la correcta tramitación de los expedientes en seguimiento.
- Diseño e implantación de intervenciones de fomento de hábitos saludables y la autonomía en las actividades de la vida diaria.
- Colaboración en las tareas de apoyo y asesoramiento social a los familiares.
- Intervenciones en situaciones de crisis, coordinando con los servicios correspondientes.
- Actualización de datos de inclusión en lista de acceso a los recursos de la red de EMGD, de personas Sin Hogar y personas con discapacidad y salud mental.
- Elaboración de Informes Personales, de Situación, Informes Sociales de Apoyo y aquellos otros que sean requeridos por la autoridad judicial que deberán ser ratificados, cuando así lo acuerde el órgano competente.
- Registro de la intervención y seguimiento en la aplicación informática de gestión de expedientes de AMTA.
- Elaboración de propuestas de autorizaciones y consentimientos informados.
- Colaboración en las tareas de búsqueda de alojamiento.

Coordinaciones con el resto de profesionales recursos que intervengan con la persona con medida de apoyo.

## **LOTE 2**

La entidad adjudicataria deberá organizar la tarea de acompañamiento con cada usuario, que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes:

El responsable del Área Social de la AMTA y el coordinador de la empresa adjudicataria fijarán la duración de las tareas de apoyo a tenor de lo indicado en la solicitud del trabajador social de referencia, indicando el periodo de tiempo durante el cual precisan el servicio, el número de horas previstas que se necesitan, el horario y la finalidad o motivo por el cual lo precisan.

Las actuaciones se concretarán en:

- La recogida y llegada al punto de destino (entidad bancaria, centro hospitalario/ salud, oficinas públicas y similares), acompañamiento y apoyo en la realización de las tareas y el retorno al lugar de origen.
- Elaboración de Informes en los que se recojan los aspectos esenciales y relevantes de la actuación.



## 6.3 METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN.

### LOTE 1

La intervención social implica una perspectiva práctica y procedimental, lo que significa que su finalidad apunta a realizar una serie de acciones en un medio social determinado. Ello conlleva la implementación de una metodología que nos permita conocer y actuar con la persona en su medio social.

Para poder ofrecer una intervención social de calidad, es necesario contar con el conocimiento de las técnicas e instrumentos propios del Trabajo Social que facilitarán el desarrollo de las actuaciones contempladas anteriormente.

#### **Técnicas:**

- Estudio y revisión documental de toda la información que obre en el expediente: permite establecer el objeto de la intervención social, construir premisas de partida y concretar la base teórica para la posterior elaboración del Plan Social de Intervención Individualizado.
- Entrevistas individuales y familiares: se trata del establecimiento de una relación interpersonal que permite obtener información para comprender la situación de las personas, familias o grupos. Las entrevistas de seguimiento para cualquiera de los proyectos se realizarán con una periodicidad mínima bimensual y se recogerán, como mínimo los siguientes datos: tipo de entrevista, finalidad, objetivos, temas tratados, personas presentes en la entrevista, tipo de relación entre las personas presentes en la entrevista, características del entorno, otras observaciones de interés.
- Visitas domiciliarias, a recursos específicos de Personas Sin Hogar y miniresidencias: son esenciales tanto para la recogida de la información como para la evaluación de la situación personal o socio-familiar y para la intervención social y seguimiento social en el entorno de la persona. Las visitas pautadas para cada uno de los proyectos deberán realizarse con una periodicidad mínima trimestral, contemplando como mínimo, las siguientes actuaciones: recogida de información y documentación, escucha activa, entrevistas, observación directa, coordinación con los profesionales de los centros, en su caso.
- Coordinaciones internas y externas: permiten determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales, dentro de una misma organización o pertenecientes a diferentes organizaciones, a través de la concertación de medios, técnicas y recursos, a fin de determinar la línea de intervención social correspondiente acorde a las singularidades de cada persona. Se mantendrán coordinaciones periódicas con otros profesionales que estén interviniendo con la persona.
- Observación directa: según Sampieri este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido, confiable de



comportamientos y situaciones observables. Se tendrá presente esta técnica tanto en las comparecencias en AMTA como en las visitas domiciliarias, a recursos de PSH y miniresidencias.

### **Instrumentos** (recogidos en el Código Deontológico de Trabajo Social):

- **Ficha Social**: soporte documental de trabajo social, en el que se registra la información sistematizable de la historia social a través de la herramienta informática de la AMTA.
- **Informe Social**: dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y forma con carácter exclusivo el profesional del trabajo social. Su contenido se deriva del estudio a través de la observación y la entrevista, donde queda reflejada en síntesis la situación objeto, valoración, un dictamen técnico y una propuesta de intervención profesional. Se incluyen los informes de apoyo, informes personales, o cualesquiera otros informes que se precisaran siendo necesaria la ratificación de los mismos cuando la autoridad judicial competente lo requiriese. Se emplearán los modelos de informes propuestos por la AMTA.
- **Escalas de valoración social**: instrumento científico que sirve para identificar situaciones sociales en un momento dado. Permiten elaborar un diagnóstico social. Sustentan cualquier tipo de informe social y especialmente, a la hora de ratificar los mismos en un juzgado.
- **Proyecto Individualizado de Intervención**: diseño de intervención social que comprende una evaluación-diagnóstico de la situación y personas con quienes actuar, una determinación de objetivos operativos, actividades y tareas, utilización de recursos, temporalización y criterios de evaluación. Elaboración del Plan Social de Intervención Individualizado una vez se proceda a la asignación del expediente.

La empresa adjudicataria realizará las intervenciones sociales en función de cada proyecto descrito y elaborará los informes siguiendo las instrucciones, orientaciones y modelos facilitadas por la AMTA. Para tener en cuenta los deseos, voluntades y preferencias de las personas a las que se va a apoyar, se partirá de una metodología activa participativa basada en el desarrollo de habilidades y recursos para conseguir una mayor autonomía personal y social.

La intervención social se realizará en el domicilio (o en el centro) y en el entorno social y comunitario en el que viva o pueda vivir la persona con medida de apoyo utilizando diferentes estrategias que serán organizadas específicamente de acuerdo a las características y necesidades de cada una de ellas a través de su Plan Social Individualizado de Intervención. El fin primordial consistirá en facilitar el mantenimiento en su propio domicilio y en su entorno comunitario en las mejores condiciones posibles de funcionamiento y calidad de vida y bienestar y evitar procesos de deterioro, aislamiento o marginación, así como posibilitar y avanzar en su integración social normalizada, ofreciéndole el apoyo necesario para optimizar su nivel de funcionamiento y desempeño social y su



mantenimiento en la comunidad.

## **LOTE 2.**

La empresa adjudicataria realizará los acompañamientos puntuales siguiendo las instrucciones y orientaciones facilitadas por la AMTA.

Deberá primar una intervención profesional que permita la mayor autonomía y participación de la persona, generando un clima de confianza y respeto, que faciliten su bienestar.

Dada la naturaleza de las actividades y actos en los que se puede desarrollar el acompañamiento (sanitarias, bancarias...), debe prevalecer en todo momento la mayor intimidad y confidencialidad.

El acompañamiento, como instrumento puntual, facilitará el funcionamiento de la persona en su entorno y el mantenimiento de habilidades y, con ello, la calidad de vida y bienestar, así como posibilitar y avanzar en su integración social normalizada, ofreciéndole el apoyo necesario para optimizar su nivel de funcionamiento y desempeño social y su mantenimiento en la comunidad.

## **6.4 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

### **LOTE 1**

El servicio de intervención social se desarrollará en los días laborables, en horario de 08:00 a 18:00 horas.

### **LOTE 2**

El servicio de acompañamiento puntual se realizará con carácter ordinario de lunes a viernes, en el horario de 08:00 a 21:00 horas (coincidiendo con el horario de apertura al público de los centros de atención primaria).

El acompañamiento puntual en horario nocturno o en fines de semana y festivos, presentará un carácter extraordinario y limitado, con la valoración económica que se determina en el PCAP del contrato.

## **7. MEDIOS PERSONALES.**

### **7.1 MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL CONTRATO Y FUNCIONES.**

#### **LOTE 1**

La empresa adjudicataria adscribirá al presente contrato los siguientes medios personales:



- **Coordinador del Equipo.** 1 coordinador con jornada completa de lunes a viernes. El coordinador deberá contar con la titulación de diplomado/grado en Trabajo Social, con colegiación activa durante toda la vigencia del contrato y con una experiencia mínima de 3 años en labores de coordinación de personal y de intervención social con personas con EMGD.

#### FUNCIONES DEL COORDINADOR.

- Designar el profesional de referencia en la prestación del servicio a los casos derivados por AMTA en cada proyecto.
  - Dirigir y supervisar la gestión del equipo social incluido en el presente contrato.
  - Garantizar la observancia de las funciones asignadas a cada profesional, organizando los turnos, sustituciones, permisos y demás actos relacionados con la gestión del equipo.
  - Realizar la planificación y seguimiento de las tareas asignadas y seguimiento de posibles incidencias.
  - Elaborar los informes solicitados por la Agencia Madrileña de Tutela de Adultos y asistir a cuantas reuniones sea convocado.
  - Remitir al responsable del Área Social de la AMTA informe inmediato ante cualquier circunstancia excepcional que se produzca durante la prestación del servicio.
  - Coordinación con el responsable del Área social de AMTA.
- 
- **Equipo de intervención social.** 10 Técnicos con titulación de Diplomatura o Grado en Trabajo Social, colegiados durante toda la vigencia del contrato y con experiencia mínima de dos años en el ámbito de intervención social con personas con enfermedad mental grave y duradera.

La totalidad de los técnicos del equipo tendrá jornada completa, de lunes a viernes, en horario que garantice la prestación ininterrumpida del servicio entre las 08:00 horas y las 18:00 horas.

#### FUNCIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO SOCIAL:

- En general, los profesionales realizarán las funciones propias que se recogen en el Código Deontológico de Trabajo Social (Recogidas en el Preámbulo del Código Deontológico).
- Con carácter específico, el equipo de intervención social llevará a cabo el conjunto de actuaciones e intervenciones acogidas en el apartado 6.2 del presente pliego.

La empresa adjudicataria, deberá realizar los mínimos cambios en el equipo de profesionales asignados al contrato, con el fin de evitar cualquier alteración en el bienestar de la persona usuaria fomentando el mayor vínculo profesional-



persona usuaria.

## **LOTE 2.**

Desde la empresa adjudicataria se asegurará la coordinación de los profesionales que intervendrán en los acompañamientos.

### **Equipo de trabajo**

El equipo de trabajo estará constituido por el número suficiente y adecuado de profesionales para satisfacer las necesidades de acompañamiento que se soliciten.

Los trabajadores que desarrollen el acompañamiento dispondrán de la siguiente titulación:

- Título de Técnico Superior en Integración Social, establecido por el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, o el título equivalente de Técnico Superior en Integración Social establecido por el entonces Real Decreto 2061/1995, de 22 de diciembre, para aquellos profesionales que, a la fecha de publicación del presente Acuerdo, se encuentren trabajando en la categoría profesional de asistente personal o auxiliar de ayuda a domicilio.

## **7.2 OTRAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE MEDIOS PERSONALES.**

### **LOTE 1 y LOTE 2**

En ningún caso la existencia del presente contrato supone relación laboral entre el adjudicatario o su personal y la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos. Dicho personal dependerá exclusivamente del contratista, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario en relación con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, sin que la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos, asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto. La Administración únicamente ejercerá las actuaciones de supervisión de la ejecución del contrato, correspondiendo la relación laboral en exclusiva a la empresa contratista.

El responsable del contrato podrá solicitar al responsable de la empresa adjudicataria la sustitución de un trabajador, siempre debidamente motivado y justificado, si se considera imprescindible para el buen funcionamiento del servicio, o cuando aquel no se adapte al perfil idóneo.

Si durante la ejecución, alguno de los medios personales causase baja definitiva o temporal, el contratista realizará la sustitución por otro que reúna los mismos requisitos de titulación y capacidad exigidos u ofertados, presentándose para la aprobación previa por el Responsable del Contrato, la propuesta con la documentación correspondiente para su sustitución.



## **8. MEDIOS MATERIALES**

### **8.1 MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS AL CONTRATO**

#### **LOTE 1**

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos necesarios para el buen funcionamiento del equipo de profesionales sociales para el desarrollo de los proyectos objeto del presente contrato.

La empresa adjudicataria deberá poner en disposición de los profesionales asignados al contrato el equipamiento básico para la prestación del servicio, incluyendo un equipo informático portátil y teléfono móvil para cada trabajador.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un teléfono de contacto disponible durante todo el horario de servicio.

#### **LOTE 2**

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos necesarios para el buen funcionamiento del equipo de profesionales para el desarrollo de actuaciones objeto del presente contrato.

La empresa adjudicataria deberá poner en disposición de los trabajadores asignados al contrato el equipamiento básico para la prestación del servicio, incluyendo un teléfono móvil para cada trabajador.

### **8.2 OTROS MEDIOS MATERIALES.**

#### **LOTE 1**

Para la prestación del servicio se precisará de un espacio que permita contar con un despacho y/o sala, así como aseo, y que sirva como punto de encuentro y lugar trabajo y coordinación del equipo de profesionales adscritos al contrato, o en su caso, también podrán emplear despachos integrados en algún recurso de la empresa adjudicataria, asegurando que la totalidad de los profesionales asegurando que los profesionales adscritos al contrato puedan desarrollar la actividad simultáneamente de forma presencial. El local deberá estar ubicado en el municipio de Madrid.

En el supuesto de que, por razones justificadas planteadas por el adjudicatario, no sea posible continuar prestando la atención del servicio ofertado en la ubicación que presenten al concurso, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro servicio cuyo titular sea la entidad adjudicataria.

Las entrevistas y comparencias con la persona usuaria que no se realicen en su domicilio, centro o entorno comunitario, se realizarán en la sede de la AMTA,



previa solicitud de reserva de sala.

## **LOTE 2-**

La empresa adjudicataria debe contar con una sede u oficina accesible, con los medios suficientes para recibir las comunicaciones telemáticas e informáticas (correo electrónico, fax, teléfono), y/o instrucciones que le pudiera dar la Administración que no precisen una reunión presencial.

## **9. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La empresa o empresas adjudicatarias estarán obligada/s con carácter general, a:

### **LOTE 1**

1. Admitir los casos que sean derivados por la AMTA que estén incluidos en alguno de los proyectos objeto del contrato y a designar un profesional de referencia en el plazo de 24 horas.
2. Facilitar a los trabajadores un medio o título de transporte que permita realizar la intervención en todo el ámbito de la Comunidad de Madrid.
3. El contratista y su personal eludirán todo conflicto con el usuario del servicio, manteniendo siempre una actitud profesional, respetuosa y empática. En caso de producirse cualquier incidencia, informarán al responsable del Área Social de la AMTA.
4. No podrá designar para la prestación del servicio al personal que guarde relación de parentesco con el destinatario del servicio, hasta el segundo grado de afinidad y tercero de consanguinidad.
5. Remitir al responsable del Área Social de la AMTA un informe en un plazo máximo de 12 horas ante cualquier circunstancia excepcional que se produzca durante la prestación del servicio.
6. Registrar en la aplicación informática de la AMTA vigente en cada momento, todas las actuaciones con el usuario., esta obligación solo se asume para la empresa adjudicataria del lote 1.
7. Aplicar el código de buenas prácticas de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos.
8. El personal de la empresa irá debidamente identificado en el desarrollo de sus intervenciones, cuando estas se lleven a cabo en la sede de la AMTA o en organismos oficiales, o cuando les sea requerida por la persona usuaria del servicio. La identificación constará de una tarjeta en la que figure el nombre y apellidos, categoría profesional y referencia a la entidad y denominación del contrato.



9. El personal no podrá recibir ninguna gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio.

## **LOTE 2**

1. Admitir los casos que sean derivados por la AMTA y designar en 24 horas el profesional que realizará el acompañamiento.
2. La entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación para sus empleados relacionado con el sector de atención al que se refiere este Pliego, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, al menos, una acción formativa anual de 20 horas como mínimo.
3. Facilitar a los trabajadores un medio o título de transporte que permita realizar la intervención en todo el ámbito de la Comunidad de Madrid.
4. Dirigir y supervisar la gestión de los profesionales que intervengan en el presente contrato.
5. Garantizar la observancia de las funciones asignadas a cada profesional, organizando los turnos, sustituciones, permisos y demás actos relacionados con la gestión del equipo.
6. Realizar la planificación y seguimiento de las tareas asignadas y seguimiento de posibles incidencias.
7. Elaborar los informes solicitados por la Agencia Madrileña de Tutela de Adultos y asistir a cuantas reuniones sea convocado.
8. Remitir al responsable del Área Social de la AMTA informe inmediato ante cualquier circunstancia excepcional que se produzca durante la prestación del servicio.
9. Coordinación con el responsable del Área social de AMTA
10. El contratista y su personal eludirán todo conflicto con el usuario del servicio, manteniendo siempre una actitud profesional, respetuosa y empática. En caso de producirse cualquier incidencia, informarán al responsable del Área Social de la AMTA.
11. No podrá designar para la prestación del servicio al personal que guarde relación de parentesco con el destinatario del servicio, hasta el segundo grado de afinidad y tercero de consanguinidad.
12. Aplicar el código de buenas prácticas de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos.
13. El personal de la empresa irá debidamente identificado en el desarrollo de sus intervenciones.
14. El personal no podrá recibir ninguna gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio.



## 10. OBLIGACIONES DE LA AMTA.

### LOTE 1

- Facilitar los permisos de acceso a la base de datos de gestión de la Agencia en las siguientes condiciones: La Agencia Madrileña de Tutela de Adultos dispone de una aplicación informática corporativa para la gestión de los expedientes de cada usuario. La aplicación se configura como un instrumento básico e imprescindible para la gestión de este contrato, lo que justifica el acceso a la aplicación corporativa exclusivamente durante la vigencia del mismo. Las claves de acceso serán diferentes a las de los empleados públicos de la Agencia y les permitirá incorporar y conocer la información relativa a un usuario y emitir informes.
- Designar el equipo profesional de referencia de AMTA para cada uno de los expedientes.
- Facilitar el uso de los locales de la AMTA para la realización de las entrevistas y comparecencias con el usuario que no se realicen en su domicilio, centro o entorno comunitario.

### LOTE 2

- Facilitar una petición de servicios donde conste: motivo de la prestación del servicio, número de horas estimado, horario y lugar de inicio del servicio y lugar de prestación del servicio.
- Facilitar la identificación del trabajador de referencia del usuario.

## 11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

La empresa adjudicataria del LOTE 1 deberá presentar la siguiente documentación:

- Informe mensual en formato pdf, a presentar en los 10 primeros días del mes posterior, en el que se incluya información relativa a:
  - N° de altas y bajas.
  - N° de Proyectos Individualizados Intervención realizados.
  - N° de entrevistas de seguimiento realizadas.
  - N° de visitas domiciliarias realizadas.
  - N° de acompañamientos a recursos.
  - N° de gestiones de prestaciones y recursos.
  - N° de informes realizados.

La empresa adjudicataria del LOTE 2 deberá presentar la siguiente documentación:

- Informe mensual en formato pdf, a presentar en los 10 primeros días del mes posterior, en el que se incluya información relativa a:
  - N° servicios prestados, diferenciando edad y sexo del usuario.



- N° de horas consumidas.
- N° de acompañamientos, identificando el lugar de prestación y clasificados por tipo.

La o las empresas adjudicatarias de los lotes 1 y 2 entregarán

- Memoria anual de actividad. Con anterioridad al 31 de enero, la empresa adjudicataria deberá presentar una memoria sobre el funcionamiento del servicio durante el año anterior, población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, etc.

En la elaboración de estas memorias anuales deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Política Social en cuanto a su estructura.

Una vez presentada la memoria, se convocará una reunión durante el mes de febrero en la que la empresa o las empresas adjudicatarias presentarán, con soporte electrónico, los principales resultados al equipo directivo de la AMTA.

Toda la documentación producida durante la prestación del servicio se entiende como perteneciente a la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos y guardará el carácter de confidencialidad a que obliga la normativa vigente y, por tanto, cualquier difusión o publicación deberá contar con la autorización expresa de la misma.

## **12. DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO.**

### **▪ Dirección de los Trabajos**

Es Facultad de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos la dirección, control, fiscalización y evaluación continua de la prestación del servicio, así como las altas y bajas de los usuarios beneficiarios del mismo.

La dirección de los trabajos corresponde al Responsable del contrato, que debe hacer valer única y exclusivamente con el Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siendo obligatorio cumplir los requerimientos que se le requiera, en virtud del poder de dirección y supervisión de los trabajos que ostenta.

Las instrucciones dadas por el Responsable del contrato serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

El Director de los Trabajos podrá dirigir instrucciones al responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siempre que no supongan



modificaciones de las prestaciones ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente Pliego y demás documentos contractuales.

La Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato sin menoscabo de otras competencias recogidas en el contrato, realizará el seguimiento del adecuado cumplimiento de Pliego de Prescripciones Técnicas en las áreas y mediante las actividades y cronología siguientes:

▪ **Responsable del Servicio**

En el momento de la formalización del contrato la empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito el nombre y apellidos, correo electrónico y teléfono móvil disponible del Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del mismo, siendo dicho responsable el único interlocutor con el personal que preste el servicio. La empresa adjudicataria dispondrá de un teléfono móvil durante todo el horario de prestación del servicio.

El Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto deberá informar por escrito al Responsable del contrato de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio, en un plazo no superior a dos días.

▪ **Reuniones de seguimiento**

El Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto y el responsable del contrato se reunirán bimestralmente para analizar las incidencias y proponer las correcciones y/o las mejoras oportunas, levantando acta de dicha reunión.

Además de las reuniones de seguimiento, tal como se contempla en el apartado 11 del presente pliego, en el mes de febrero se llevará a cabo una reunión en la que la o las empresas adjudicatarias presentarán la memoria con los principales datos y resultados del servicio durante el año anterior.

Madrid, a fecha de firma  
EL DIRECTOR DE LA AGENCIA MADRILEÑA  
PARA LA TUTELA DE ADULTOS

Fdo.: Óscar Álvarez López

