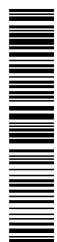




PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE “ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN CENTRO OCUPACIONAL, DE FORMACIÓN, OPORTUNIDADES E INSERCIÓN LABORAL, COFINANCIADO PARCIALMENTE POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 2021-2027”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO	4
3.	DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR	4
3.1.	DEFINICIÓN	4
3.2.	OBJETIVOS	6
3.3.	PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO	7
A.	Destinatarios del servicio	7
B.	Tipos y oferta de plazas	8
3.4.	COFINANCIACIÓN POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO (FSE+)	9
3.5.	RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN	11
A.	Designación de personas usuarias	11
B.	Período de adaptación	12
C.	Incidencias	13
D.	Traslados	13
E.	Régimen interior y normas de convivencia	13
F.	Prestación del servicio	14
G.	Ocupación de plazas	15
4.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	18
4.1.	ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	18
4.2.	RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	19
4.3.	ÁREAS Y PROGRAMAS	20
A.	Área Ocupacional	20
B.	Área de Apoyo Personal y Social	21
C.	Área de Inserción Laboral (AIL)	23
D.	Programa de atención a la familia y/o personas allegadas	25
E.	Programa de actividades de convivencia, deporte, ocio y tiempo libre y otros servicios	26
F.	Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato	26
G.	Servicios complementarios de manutención y transporte	26
5.	GESTIÓN DEL SERVICIO	29
5.1.	Programación	29
A.	Programa de Atención y Apoyo personal	30



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0908013563488056011617

B.	Programación por áreas o servicios	30
C.	Plan general del centro	31
5.2.	Sistema de evaluación de satisfacción	31
5.3.	Formación del personal	32
5.4.	protocolos y registros	32
6.	MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	33
6.1.	Medios materiales.....	33
6.2.	MEDIOS PERSONALES	35
A.	Personal y ratios de atención.....	35
B.	Características de la plantilla	36
7.	COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	37



1. INTRODUCCIÓN

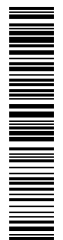
La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, adapta sus principios rectores, objetivos y estructura a los cambios sociales acontecidos y a las leyes y declaraciones de derechos promulgadas tanto nacional como internacionalmente. En su artículo 22.1 establece que las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales tienen carácter universal y son accesibles en las condiciones y términos previstos para cada una de estas en esta ley y en su normativa específica. Asimismo, en su artículo 18, desarrolla y define la atención social especializada como el ámbito de actividad que, atendiendo a necesidades especiales de personas o grupos, realiza la programación, implantación y desarrollo de acciones que requieren la dotación y participación de recursos materiales, técnicos y profesionales, capaces de ofrecer apoyo y soluciones adaptadas al perfil especial de dichas necesidades. Este conjunto de prestaciones, servicios y equipamientos, constituyen una Red Especializada de Servicios Sociales.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, regula las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas, con el fin de garantizar las condiciones básicas y la previsión de los niveles de protección contemplados en la propia Ley. En el catálogo de servicios se incluyen los centros de atención diurna.

Dentro de la Red de atención a personas con discapacidad, los centros ocupacionales están concebidos como equipamientos sociales de atención diurna a personas adultas con discapacidad intelectual destinados a proporcionar a las personas usuarias de los mismos habilitación profesional, personal y social, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades personales, laborales y posibilidades de integración social.

El Decreto 271/2000, de 21 de diciembre de 2000 (B.O.C.M. de 12-1-2001), por el que se regula el régimen jurídico básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica, afectadas de retraso mental, define los principios generales de actuación, así como los criterios de acceso y las prestaciones. De acuerdo con el criterio de proximidad es necesario situarlos de manera que permitan atender de la forma más racional posible a las potenciales personas usuarias de una determinada zona.

A fin de atender la demanda del servicio de centro ocupacional se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación mediante Acuerdo Marco del servicio de atención a personas adultas con discapacidad intelectual en centro ocupacional, de formación, oportunidades e inserción laboral, de conformidad con lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.



2. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones que han de regir en el Acuerdo Marco para la contratación del servicio público de atención a personas adultas con discapacidad intelectual en centro ocupacional, de formación, oportunidades e inserción laboral, así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias.

Las actividades del Área de Inserción Laboral (AIL) de estos centros que se contraten mediante contratos basados en este Acuerdo Marco estarán cofinanciadas al 40% por el Fondo Social Europeo (FSE+) en el marco del Programa Operativo 2021-2027 de la Comunidad de Madrid. El "Manual de Procedimientos de Centros Ocupacionales de la Comunidad de Madrid" señala los criterios de acceso y participación en el AIL.

Estas actividades están integradas en el marco del "Programa Operativo de la Comunidad de Madrid 2021-2027", COFINANCIADO AL 40% POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 2021-2027, Prioridad 2: inclusión social, Objetivo Específico: h) dentro del Objetivo político 4, para que sea informado por su Dirección General, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2021/1060, de 24 de junio, por el que se establecen las Disposiciones Comunes y el Reglamento (UE) 2021/1057, de 30 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de junio, por el que se establece el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) y demás normativa aplicable.

3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

3.1. DEFINICIÓN

A efectos de este pliego y de conformidad con lo establecido en el Decreto 271/2000, de 21 de diciembre, por el que se regula el régimen jurídico básico del servicio público de atención a personas con discapacidad psíquica, afectados de retraso mental, los Centros Ocupacionales se definen como Equipamiento social destinado a la atención diurna, cuya finalidad consiste en la habilitación profesional, el desarrollo personal y la integración social, que incluyan actividades para el desarrollo normal del ocio, de las personas cuya discapacidad les impide, de forma provisional o definitiva, integrarse laboral y/o socialmente, en el que proporcionarán las siguientes prestaciones básicas:

- Área de Habilitación Personal y Social.
- Área Ocupacional.
- Área de Inserción Laboral.
- Se contemplarán, además, los servicios complementarios de transporte y comedor.



Considerando lo anterior, y en el marco de la Convención Internacional de Personas con Discapacidad, los Centros Ocupacionales, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral (COFOIL), se conciben como un recurso abierto a la comunidad, cuya misión fundamental consiste en proporcionar a las personas usuarias y a sus familias una atención especializada mediante un programa individualizado consensuado, que recoja actividades de desarrollo personal, capacitación laboral, apoyos y oportunidades, que contribuyan a conseguir resultados significativos en su participación socio-laboral y en su calidad de vida.

Algunos elementos de la misión que persiguen estos centros son:

- Calidad de vida: la finalidad del servicio es contribuir a mejorar el bienestar subjetivo y la calidad de vida de cada persona, con especial énfasis en la promoción de la vida independiente y la autodeterminación de las personas. Es un referente que ha de incorporarse a la evaluación de estas organizaciones.
- Personalización y atención centrada en la persona. La organización para la prestación del servicio del Centro toma como foco de atención la respuesta al Programa de Atención y Apoyo personal (PAAP) de cada persona usuaria, en el que se determina la provisión de apoyos necesarios tomando como base las preferencias de la persona en el establecimiento de objetivos y elección de actividades.
- Recurso especializado abierto a la comunidad: su actividad se centra en las personas adultas con discapacidad intelectual y en su entorno comunitario, con un doble objetivo:
 - Promover la participación social y laboral de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas.
 - Transmitir al entorno socio familiar y laboral el potencial de las personas con discapacidad intelectual como miembros activos de la sociedad.

El servicio se prestará en los centros ocupacionales que a tal fin determinen las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (en adelante Consejería), del número de plazas que se adjudiquen a dichos centros tras la formalización del correspondiente documento contractual. Estas plazas quedarán integradas dentro de la Red Pública de Atención a Personas con Discapacidad que gestiona la actual Dirección General de atención a personas con discapacidad (en adelante, la Dirección General) de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Los Centros Ocupacionales en los que se preste el servicio deberán estar adaptados material y funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen y contar con las preceptivas autorizaciones administrativas.

Se establece como modelo básico de intervención en los centros, la atención individual e integral centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario, con una metodología participativa que favorezca su desarrollo positivo y su efectiva

participación social y laboral, su calidad de vida y su bienestar.

3.2. OBJETIVOS

La organización de este tipo de centro y los programas y actividades que en él se desarrollarán busca servir a la consecución de los siguientes objetivos específicos, agrupados en torno a diferentes grupos implicados:

Objetivos dirigidos a las personas participantes/usuarios

Mejorar su calidad de vida, a través del desarrollo de Planes de Atención y Apoyo Personales (PAAP) que incorporen las preferencias personales en la definición de metas, promoviendo su autonomía y participación e inclusión social y laboral en el entorno a través de:

- Facilitar su desarrollo personal, dentro de las posibilidades de cada uno, para su superación e inclusión social y laboral
- Desarrollar actividades que promuevan la competencia social mediante la adquisición y entrenamiento de habilidades para la autonomía personal, las relaciones interpersonales, la convivencia social y participación comunitaria,
- Desarrollar actividades de capacitación laboral para facilitar el acceso y mantenimiento de la participación en otros recursos de formación y/o empleo.
- Conseguir oportunidades de inclusión laboral de las personas participantes, bien en Centro Especial de Empleo, en la propia red o en empresas ordinarias, con o sin apoyo.
- Impulsar la participación en la vida comunitaria, mediante la orientación, gestión de oportunidades y facilitación de apoyos para el acceso y uso de recursos comunitarios de interés para su atención y desarrollo personal.
- Promover el disfrute del mayor nivel de salud posible, habilitación física, adquisición de hábitos de vida saludable y evitación de riesgos, acompañando y apoyando a las personas que comiencen procesos de envejecimiento para que puedan planificar y disfrutar de esta etapa de la vida.
- Potenciar la autodeterminación, promoción de derechos y participación significativa del conjunto de personas usuarias en la organización del Centro como espacio de convivencia.

Objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a las personas usuarias

- Asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas en el desarrollo personal y social de la persona usuaria.
- Desarrollar acciones que refuercen el rol facilitador de la familia en la consecución de las metas personales de la persona usuaria.

Objetivos dirigidos a los profesionales

- Mantener los medios personales establecidos en pliegos, la organización de los programas y desarrollo profesional y la coordinación multidisciplinar interna y externa.



- Poner en valor el papel que realizan los profesionales en los centros, destacando su trabajo como factor central en la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad.

Objetivos dirigidos a la organización del Centro y prestación del Servicio

- Mantener y, en lo posible, mejorar las condiciones de calidad y accesibilidad de los medios materiales que posibilitan el desarrollo de las actividades de los servicios.
- Garantizar el desarrollo de procesos necesarios para el diagnóstico, planificación, realización y evaluación de objetivos y actividades.
- Ofrecer los servicios específicos del área ocupacional, inserción laboral y habilitación personal y social de modo coordinado tanto entre sí como con el resto de servicios que la persona con discapacidad pueda recibir.
- Organizar procesos de evaluación y mejora del servicio que incluyan la participación de interesados.
- Promover en el seno de la organización una visión compartida de la discapacidad y del servicio que se presta, acorde con los valores, principios y objetivos de la Convención Internacional en general y los destacados en estos pliegos en particular; de forma especial se velará por el respeto a la dignidad de las personas.

Objetivos dirigidos al contexto comunitario

- Promover la implicación de los grupos de interesados con los objetivos y actividades del Centro, por medio de actividades específicas de comunicación y colaboración que promuevan y visibilicen al Centro en su entorno como recurso especializado y que contribuyan a conocer y entender las necesidades y potencial de participación de las personas con discapacidad.
- Conseguir oportunidades de inserción laboral y participación social a través de acuerdos de colaboración y acciones de información dirigidas a empresas y otros recursos, articulando apoyos para que sea una experiencia exitosa.

3.3. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

A. DESTINATARIOS DEL SERVICIO

Los servicios se dirigen a personas con discapacidad intelectual y/o trastornos del desarrollo siempre que cursen con limitación de funcionamiento intelectual y han de tener en cuenta la importante interacción entre las condiciones de salud y funcionales de las personas y las características del entorno en los que la persona se desenvuelve.

Serán usuarios de las plazas concertadas en este Acuerdo Marco quienes ya lo fueran anteriormente por disponer de plaza pública de esta tipología.

Además, podrán ser usuarios de plazas concertadas las personas mayores de 18 años que



tengan en su Programa Individual de Atención reconocida la atención en centro de día (Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral) como modalidad de intervención más adecuada, de conformidad con lo establecido en el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid o normativa vigente en materia de dependencia.

La actividad de estos Centros se entiende adecuada para prestar servicio a personas con discapacidad intelectual discapacidad intelectual severa, moderada o ligera sin trastornos graves asociados que impidan el desarrollo de una actividad ocupacional y que, por sus características adaptativas, después de haber agotado el periodo educativo, requieren apoyos significativos (provisional o permanentemente) para su participación social y laboral.

Se considera, asimismo, que pueden beneficiarse de las actividades y servicios del Área de Inserción Laboral (AIL) aquellas personas con perfil de empleabilidad y motivación para el empleo que requieren un proceso de capacitación y apoyos (limitados o extensos) para el trabajo y la participación social al no estar en condiciones de acceder directamente al mundo laboral ni de enfrentarse o manejar de un modo autónomo las diferentes exigencias que implica la inserción laboral.

No podrán acceder o mantenerse en plaza pública de COFOIL las personas que se acredite que presentan:

- Necesidades de atención o apoyo asociadas a problemas conductuales que impidan o alteren en gran medida el funcionamiento del centro.
- Consumos de sustancias tóxicas.
- Enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada de salud en centro hospitalario.
- Asimismo, no podrán ser usuarios de este recurso las personas con discapacidad intelectual que estén en situación de empleo con contrato laboral superior al 65% de la jornada laboral completa semanal sin perjuicio de que puedan beneficiarse de otros servicios de apoyo al empleo.

Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.

B. TIPOS Y OFERTA DE PLAZAS

Conforme a lo dispuesto en el Catálogo de Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid descrito en el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid, se contemplan dos tipos de plazas:

a) **Atención diurna intensiva (Atención Ocupacional):** esta atención se refiere a la prestación del servicio recogida en su plan de apoyo, con intensidad de lunes a viernes.

b) **Atención diurna no intensiva (Apoyo y Seguimiento Laboral):** esta atención se refiere a la prestación de servicios de apoyo y seguimiento para el empleo, para aquellas personas integradas en el Área de Inserción e Inclusión Laboral que así lo tengan recogido en su plan de apoyo, con intensidad de apoyos equivalente a dos/tres días semanales.

Las necesidades de atención del grupo de personas usuarias de este tipo de centro se van ajustando de acuerdo a lo establecido en sus Planes de Atención y Apoyo Personal que incluyen, cada vez más, actividades que se desarrollan fuera del centro con el fin de fomentar la participación social.

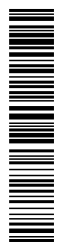
En relación con esto, y con el propósito de promover y consolidar procesos de inserción inclusión laboral y ajustar la atención, cada entidad licitadora podrá conformar su oferta de plazas en cada COFOIL, de acuerdo con las siguientes estipulaciones:

- Deberá ofertar obligatoria e independientemente plazas de ambas tipologías por cada centro.
- El número total de plazas ofertadas en cada centro será, como máximo, el resultado de multiplicar por 1,20 capacidad simultánea de atención establecida en la correspondiente autorización administrativa, con la siguiente limitación:
 - La oferta de plazas de atención diurna intensiva (Atención Ocupacional) no podrá superar la capacidad máxima autorizada en el centro.
 - La oferta de plazas destinadas a apoyo y seguimiento laboral no podrá superar el 20% de las plazas de atención diurna intensiva (Apoyo y Seguimiento Laboral) ofertadas.

3.4. COFINANCIACIÓN POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO (FSE+)

Las actividades del Área de Inserción Laboral (AIL) de estos centros que se contraten en el presente Acuerdo Marco mediante los contratos derivados del mismo, estarán cofinanciadas al 40% por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo 2021-2027 de la Comunidad de Madrid. El “Manual de Procedimientos de Centros Ocupacionales de la Comunidad de Madrid” señala los criterios de acceso y participación en el AIL.

Las actividades del AIL se estiman coherentes con los fines del FSE+. Esta actuación estará cofinanciada al 40% por el Fondo Social Europeo (FSE+) dentro del Programa Operativo FSE+ 2021-2027, al ser coherente con los fines establecidos en la Prioridad 2: inclusión social, Objetivo Específico: h) Fomentar la inclusión activa al objeto de promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la participación activa, y mejorar la empleabilidad, en particular para los grupos desfavorecidos, dentro del Objetivo político 4 :“Una Europa más social e integradora mediante la aplicación del pilar europeo de derechos sociales. 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, el Reglamento (UE) 2021/1060, de 24 de junio, por el que se establecen las Disposiciones Comunes, el Reglamento (UE) 2021/1057, de 30 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de junio, por el que se establece



el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) y demás normativa aplicable.

Las acciones que se desarrollarán en este proyecto contribuirán a conseguir los resultados esperados para este Objetivo Específico 4.3.1) Fomentar la inclusión activa al objeto de promover la igualdad de oportunidades y la participación activa, y mejorar la empleabilidad, que son los siguientes:

- Promover la inclusión social y mejorar la empleabilidad de las personas más desfavorecidas y grupos vulnerables, teniendo en cuenta la problemática y factores que incurren en el acceso al empleo y la inserción social.
- Incrementar el número de personas en situación o riesgo de exclusión social, entre las que se encuentran las personas con discapacidad, personas desempleadas, etc., que se integren en el mercado laboral, y/o en los sistemas formativos/educativos que les permitan mejorar su cualificación profesional.
- Potenciar la adquisición de habilidades sociales, laborales y la mejora de las aptitudes personales necesarias para acceder al mercado de trabajo.
- Incrementar la tasa de empleo y disminuir la pobreza.
- Igualdad de género.
- Conciliación familiar y laboral.
- Sistemas de protección social y sistemas de asistencia sanitaria.
- Acceso a los servicios básicos y la privación material.
- Promoción de las transiciones ecológica y digital.

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

a) 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 contemplarán operaciones específicas para las mujeres.
- 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, así como priorizarán la participación de las mujeres, en caso de que se hayan detectado brechas de género significativas.

b) Igualdad de oportunidades y no discriminación:

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

c) Principio de accesibilidad:

Las dependencias serán accesibles y se ajustarán a lo estipulado en la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas y demás normativa vigente. Debido a las características de las personas usuarias, se tendrá especial cuidado que los entornos faciliten información útil para la orientación y accesibilidad cognitiva.

d) Además, los Centros en sus actividades promoverán la protección del medio ambiente y pautas de conducta a seguir por las personas participantes.

Tipología de operación:

Los Centros objeto del presente pliego se ajustan a la tipología de operación de itinerarios integrados de inserción en el objetivo específico, 4.3.1) Fomentar la inclusión activa al objeto de promover la igualdad de oportunidades y la participación activa, y mejorar la empleabilidad desarrollando actuaciones en las que se ofrecerán actividades y programas (valoración y orientación, entrenamiento en hábitos básicos de trabajo, ajuste socio-laboral, talleres ocupacionales y pre-laborales, apoyo a la participación en acciones de formación laboral) búsqueda activa de empleo, así como de apoyo y seguimiento de la inserción laboral), para ayudar a las personas con discapacidad intelectual, participantes en el Área de Inserción Laboral del Centro, que presentan un nivel mínimo de autonomía y motivación por el empleo, a aprender y entrenar competencias para el acceso, desempeño y mantenimiento en el empleo.

La presente actuación se integra en las siguientes categorías de intervención:

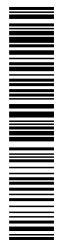
- Ámbito de intervención: 153
- Forma de financiación 01. Subvención
- Enfoque territorial: 33. Sin enfoque territorial
- Tema secundario del FSE+: 05. No discriminación
- Igualdad de género: 02. Proyectos que integran la perspectiva de género.

3.5. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

A. DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Las altas, bajas y traslados de las personas usuarias se efectuarán por medio de resolución del órgano competente de la Consejería.

Las empresas o entidades adjudicatarias del Acuerdo Marco se comprometen expresamente a aceptar a las personas designadas por la Consejería para ocupar las plazas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinido. La incorporación de las personas usuarias al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la Resolución de adjudicación de plaza.



La Consejería notificará al adjudicatario el nombre y el resto de datos necesarios para realizar el ingreso efectivo de la persona en el plazo establecido en la Resolución de adjudicación e iniciar su proceso de atención. Si, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no pudiera cumplirse, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otra persona.

El adjudicatario remitirá al órgano competente por el medio que se establezca la comunicación de ingreso firmada por la persona usuaria y/o su representante y el director del centro. En caso de que se produzcan bajas en el centro, el adjudicatario informará al órgano competente por el medio que se establezca; en caso de renuncia, la comunicación de baja deberá estar firmada por la persona usuaria o su representante.

Las plazas de Apoyo y Seguimiento para el Empleo están destinadas a consolidar procesos de inserción laboral a medio o largo plazo que requieran de apoyos complementarios y de menor intensidad. Desde el centro, y de acuerdo con el Plan de Atención y Apoyo Personal, se organizarán los apoyos y acciones de seguimiento que requiera cada persona usuaria, adaptándose a sus circunstancias laborales, con la finalidad de mantener estrategias y habilidades que le permitan mantener su puesto de trabajo a largo plazo.

Deberán acceder a este tipo de plazas las personas usuarias que lleven tres meses en situación de empleo, con contratos laborales de jornada u horario en cómputo superior al 15% e inferior al 65% de una jornada laboral completa semanal.

No obstante, lo anterior, en los casos de personas con contratos por debajo del 15% de referencia señalado, se valorará por la Consejería la aprobación de su adscripción a este tipo de plazas previa propuesta del equipo técnico basada en el Plan de Atención y Apoyo Personal.

A su vez, en los casos de personas que se prevea su posible contratación por encima del 65% de una jornada laboral completa, se valorará su derivación a servicios específicos de apoyo al empleo de personas con discapacidad intelectual financiados por esta Consejería.

Este seguimiento incluye apoyos que puedan precisarse cuando sea necesario para ajustes o entrenamientos puntuales que pueden ser de intensidad variable.

En caso de pérdida de empleo, el centro y la persona acordarán en el plan individualizado, actividades y apoyos adaptados a esta tipología de plaza hasta que se pueda completar su transición a plaza de atención ocupacional.

En casos que proponga el Equipo Técnico y apruebe la Consejería, se valorará el mantenimiento en este tipo de plaza a aquellas personas en situación de búsqueda activa de empleo cuando finalicen el contrato laboral que diera lugar a esta atención no intensiva.

B. PERÍODO DE ADAPTACIÓN

Las personas que se incorporen a una plaza contarán con un periodo de adaptación que

tendrá una duración máxima de sesenta días naturales contados a partir del día siguiente al de su incorporación a la misma.

Durante este período, el equipo técnico del centro elaborará un informe sobre el grado de integración de la persona usuaria y de la incidencia y efectividad de los programas ejecutados para conseguir dicha integración.

Transcurrido el período de adaptación, si se considera que la persona usuaria es apta para permanecer en el centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, salvo que la concesión de la misma tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el plazo establecido en la resolución de adjudicación.

En caso de que durante el proceso de adaptación el equipo técnico apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria de la persona usuaria para su permanencia en el centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Consejería, quien resolverá lo que proceda, en el período máximo de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la Resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchado el interesado o su representante.

C. INCIDENCIAS

El centro notificará a la Consejería a través del procedimiento que se establezca y en el mismo día en que se produzcan, las incidencias relevantes que surjan en el proceso de atención de las personas usuarias (fugas, funcionamiento del centro, etc.).

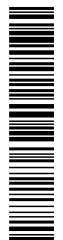
D. TRASLADOS

Las personas usuarias y/o sus representantes podrán solicitar traslado a otro centro de atención diurna de la misma tipología. Asimismo, la propia Consejería podrá promover traslados en razón de la evolución de la persona o por variación en sus circunstancias personales y con informe preceptivo previo de los equipos técnicos del centro.

E. RÉGIMEN INTERIOR Y NORMAS DE CONVIVENCIA

El Reglamento de Régimen Interior es el documento en el que se fijan las características del servicio, las normas de convivencia y los horarios a que deberán ajustarse las personas usuarias del centro y sus familiares. Su contenido deberá respetar la normativa vigente y, en concreto, lo establecido en la Ley 11/2002, de Ordenación de la Actividad y Mejora de la Calidad en la Prestación de Servicios Sociales y sus normas de desarrollo, en todo lo relativo a derechos y deberes de las personas usuarias y régimen disciplinario.

Deberá estar redactado en lenguaje comprensible y contener, al menos, los siguientes apartados: derechos y deberes de las personas usuarias, normas de funcionamiento de los servicios, fórmulas de participación en la organización y funcionamiento del centro y régimen disciplinario. Se destacarán de manera especial las referencias de comunicación con el



Centro (incluirá apartado respecto a la protección de datos de carácter personal) y el procedimiento para la tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Se hará entrega (y se informará del lugar en el que estará disponible) del Reglamento de Régimen Interior a cada persona usuaria y/o su representante en el proceso de acogida y se dejará constancia de este hecho en la hoja de ingreso.

Para facilitar a las personas usuarias la accesibilidad a la información sobre sus derechos y deberes y las normas de funcionamiento, los centros contarán con ejemplares del mismo en versión en lectura fácil a disposición de las personas usuarias.

Los adjudicatarios del contrato derivado presentarán ante el órgano competente de la Consejería el Reglamento de Régimen Interior dentro de los tres meses siguientes a la adjudicación del contrato, salvo que éste haya sido presentado anteriormente y no haya experimentado variación.

A petición de la Consejería, el centro efectuará las modificaciones que se estimen para adecuar el centro y los servicios a la permanente mejora en la calidad de atención a las personas usuarias.

F. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de referencia comprendido entre las 8:30 y las 18:30 horas, un máximo de 247 días al año, garantizando en cualquier caso **una prestación diaria mínima siete horas**. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de las personas usuarias y de los centros en que sean atendidos, previa autorización de la Consejería.

En el caso de las plazas de Apoyo y Seguimiento Laboral, se prestará el servicio de un modo flexible que permita el desarrollo de las distintas actividades a ejecutar y asegure el apoyo que las personas usuarias necesiten en su proceso de adaptación y mantenimiento laboral.

Por razones organizativas, el adjudicatario podrá solicitar autorización a la Consejería a fin de prestar el servicio durante, al menos, 225 días al año, siempre y cuando cuente con la conformidad de las personas usuarias o representantes, en su caso, y abonándosele exclusivamente los servicios que correspondan en función de los días de prestación.

Con carácter general la atención será presencial, en el caso de que por emergencia sanitaria o causas de fuerza mayor que alteren el funcionamiento normal de los servicios públicos sociales y que pongan en peligro la salud y seguridad de los trabajadores o de las personas usuarias en la prestación presencial del servicio, se permitirá la tele intervención mediante el uso de dispositivos y herramientas digitales.



G. OCUPACIÓN DE PLAZAS

El adjudicatario tendrá derecho al abono de la prestación de servicio que corresponda por cada tipo de plaza de acuerdo con las siguientes consideraciones:

Atención diurna intensiva (atención ocupacional)

Se distinguen dos situaciones:

a) Plaza ocupada

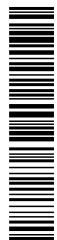
Se entiende por plaza ocupada de atención diurna intensiva la asignada a una persona y ocupada por ella desde el momento en que se produce el ingreso en el centro hasta su baja en la misma, con las particularidades que posteriormente se indican.

- Se computarán como plaza ocupada las ausencias de la persona usuaria por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, acreditada por prescripción facultativa.
- Los permisos o vacaciones de la persona usuaria por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.
- Los permisos excepcionales por causas diversas justificadas, comunicadas y valoradas por la Consejería, por períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días al año.
- Las plazas ocupadas por personas usuarias en procesos de integración laboral acreditada documentalmente con contrato de trabajo de jornada inferior o igual al 15% de la jornada laboral semanal, completa cualesquiera que fuera la modalidad o duración del contrato.
- Las plazas ocupadas por personas usuarias en procesos de integración laboral acreditada documentalmente con un contrato de trabajo de jornada superior al 15 % e inferior al 65% de la jornada laboral completa semanal, durante los tres primeros meses del contrato, o la duración total del contrato cuando ésta sea inferior a 3 meses. En este supuesto se considera plaza ocupada por cuanto la persona usuaria, aunque no acuda presencialmente con regularidad al centro, está recibiendo apoyo, supervisión y seguimiento por parte del equipo del centro para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados de mejora de la inserción laboral y recibiendo el apoyo necesario en su incorporación y adaptación a su puesto de trabajo.

No será susceptible de abono la plaza vacante no ocupada por una persona usuaria. En el momento de producirse la baja definitiva de una persona usuaria, se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja.

b) Ausencias de personas usuarias

En los supuestos de ausencias, cuando concurren las circunstancias que seguidamente se describen, el coste del servicio a abonar será el 75 % del precio de la plaza ocupada:



- En caso de hospitalización de la persona usuaria o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a cinco días. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, prolongándose hasta el alta en la situación.
- Ausencias por permisos o vacaciones de la persona usuaria con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días.
- En los supuestos de adjudicación de plaza, por el periodo que transcurre entre la fecha de efectos de la Resolución de Adjudicación de plaza y el día anterior al de la incorporación del interesado al centro. En el caso de que la persona usuaria no se llegue a incorporar por causas no imputables al adjudicatario, se facturará por ausencia desde la fecha de efectos de la adjudicación hasta la fecha de efectos de la resolución de baja.
- En los supuestos de asistencia a cursos de formación que, a propuesta del Equipo Técnico del centro mediante informe remitido a la Dirección General competente, se valoren como necesarios para promover la integración laboral de personas usuarias del Área de Inserción Laboral con un límite máximo de tres meses anuales.
- En los supuestos de aplicación de régimen disciplinario de los que se derive la suspensión de la prestación del servicio, por el tiempo que dure la medida disciplinaria.
- En aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General, previa propuesta del equipo interdisciplinar del centro, la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de una persona usuaria en otro tipo de recurso, hasta el regreso de la persona usuaria al centro.
- De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan de Atención y Apoyo Personal de la persona interesada, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de personas usuarias que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.

El número máximo de días por persona usuaria, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza será de 60 días hábiles al año. Superado este plazo, la persona usuaria podrá perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo informe motivado del centro, audiencia a la persona usuaria o representante y resolución del órgano competente de la Consejería, excepto por hospitalización o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, que no estará sujeto a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.

La facturación se hará por un máximo de 247 días laborales al año.

Atención diurna no intensiva (Apoyo y Seguimiento Laboral)

a) Plaza ocupada

Se entiende por plaza ocupada de atención diurna no intensiva la asignada a una persona usuaria y ocupada por él desde el momento en que se produce el alta en este tipo de plaza. La plaza ocupada equivaldrá el 60% del precio de la plaza de atención diurna intensiva y requerirá el cumplimiento de lo recogido en el Plan de Atención y Apoyo Personal de cada

persona usuaria.

- Se computarán como plaza ocupada las ausencias de la persona usuaria por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, acreditada por prescripción facultativa.
- Los permisos o vacaciones de la persona usuaria por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.
- Los permisos excepcionales por causas diversas justificadas, comunicadas y valoradas por la Consejería, por períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días al año.
- No será susceptible de abono la plaza vacante no ocupada por una persona usuaria. En el momento de producirse la baja definitiva de una persona usuaria, se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja.

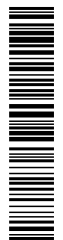
b) Ausencias de personas usuarias (Plaza reservada)

En los supuestos de ausencias, cuando concurren las circunstancias que seguidamente se describen, el coste del servicio a abonar será el 75 % del precio de la plaza ocupada de Apoyo y Seguimiento Laboral:

- En caso de hospitalización de la persona usuaria o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, concurrente, en su caso, con situación de incapacidad laboral transitoria. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, prolongándose hasta el alta en la situación.
- Ausencias por permisos o vacaciones de la persona usuaria con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días.
- En los supuestos de aplicación de régimen disciplinario de los que se derive la suspensión de la prestación del servicio, por el tiempo que dure la medida disciplinaria.
- En aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General, previa propuesta del equipo interdisciplinar del centro, la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de una persona usuaria en otro tipo de recurso, hasta su regreso al centro.

De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan de Atención y Apoyo Personal de la persona interesada, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de personas usuarias que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.

El número máximo de días por persona, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza será de 60 días hábiles al año. Superado este plazo, la persona usuaria podrá perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo informe motivado del centro, audiencia a la persona usuaria o representante y resolución del órgano competente de la Consejería.



4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se detallan características relativas a la prestación del servicio dirigido a las personas usuarias con descripción de programas y áreas.

4.1. ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

En este apartado se señalan aquellos elementos, valores y consideraciones técnicas que deben estar presentes en el modelo de intervención que se propone. Ello afecta de manera transversal al encuadre del servicio y alcanza a los procesos de atención personal, planificación de actividades dentro y fuera del centro, así como a las relaciones con familias, profesionales y otros agentes y recursos del entorno.

Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos

En la prestación de servicios en la red de atención a personas con discapacidad se aplica un enfoque multidimensional. Se conceptúa la discapacidad intelectual como una limitación del funcionamiento humano determinado por la interacción entre la persona y su entorno; por ello, la prestación del servicio debe tomar como centro el papel que los apoyos individualizados pueden desempeñar en la mejora del funcionamiento individual, y la calidad de vida de cada persona.

La participación comunitaria

El adjudicatario deberá compartir y transmitir a todos los integrantes de su centro que el trabajo y la participación social son elementos fundamentales para la inclusión y el desarrollo personal y que impactan de manera significativa en la calidad de vida de las personas y su entorno.

Promoción de la autodeterminación

El centro organizará las actividades promoviendo la toma de decisiones basadas en demandas y preferencias personales.

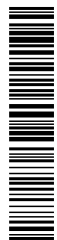
Compromiso técnico y ético

Los centros harán un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo que promueva el conocimiento de buenas prácticas y la puesta en marcha de intervenciones basadas en la evidencia de resultados.

Se considera la **Calidad de vida** una referencia de información tanto para la determinación de objetivos operativos como para evaluar resultados personales y de la organización.

Coordinación interna y externa

La coordinación es un principio metodológico básico para mejorar la calidad de la



intervención.

La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del programa de intervención y en particular, en el diseño interdisciplinar y coordinado de los Programa de Atención y Apoyo Personal.

Desde la lógica del trabajo en equipo se realizarán reuniones con periodicidad mínima mensual. De estas reuniones deberá quedar constancia por escrito. La función de coordinador será desempeñada por uno de los profesionales del equipo técnico.

La coordinación externa es la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales u otros que pudieran corresponder en función del perfil de las personas usuarias (recursos culturales, de ocio, formativos, empleo y otros) al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención y colaboración, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el centro.

Se elaborará una planificación, especificando los medios utilizados, temporalización (nº de reuniones mantenidas en el año con cada servicio) y profesionales que participan, quedando constancia por escrito de dichas reuniones.

4.2. RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

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

- Del cuidado y seguridad personal de la persona usuaria destinataria del servicio.
- De garantizar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.
- De proporcionar a cada persona usuaria una atención individualizada, aplicando para cada uno de ellos un Programa de Atención y Apoyo Personal, desde el respeto a su dignidad personal y a su libertad y el fomento de su autodeterminación.
- De organizar e implantar mecanismos de coordinación interna y externa con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones y recursos que participen en el proceso de intervención a desarrollar con la persona usuaria (formativos, de empleo, sociales u otros).
- Del traslado y acompañamiento a las personas usuarias a centros sanitarios en caso de urgencia, 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 sus representantes.
- De adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de las personas usuarias del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo

- para la integridad de las personas usuarias.
- De anotar en el registro correspondiente las entradas y salidas de las personas usuarias del centro dentro del horario de prestación del servicio.
- De registrar la asistencia de las personas usuarias al centro distinguiendo por tipología de plazas. Para ello, el adjudicatario deberá contar con un sistema diseñado a este efecto, donde queden reflejadas, con datos acumulados anuales, las ausencias y su justificación. En el caso de personas usuarias que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación, o de superarse los plazos máximos de ausencia contemplados en este pliego (apartado "Ocupación de plazas"), el adjudicatario estará obligado a comunicarlo a la Consejería.
- De remitir a la Consejería, con la periodicidad y en el plazo que se determine, el Plan de Centro, las Programaciones por Áreas o Servicios y todos los demás documentos a que se hace referencia en este Pliego.

4.3. ÁREAS Y PROGRAMAS

La descripción de los servicios que se relacionan en este apartado será de aplicación general a las personas usuarias que accedan a plaza pública de esta tipología. La entidad o empresa adjudicataria organizará y prestará a las personas usuarias un conjunto de actividades o servicios englobados en las siguientes áreas y programas:

- Área Ocupacional
 - o Talleres ocupacionales
 - o Formación permanente
- Área de Apoyo Personal y Social:
 - o Atención Psico-Social
 - o Formación Permanente
 - o Habilitación para la Vida
 - o Apoyos personales para el transporte
- Área de Inserción Laboral
- Programa de atención a la familia y/o personas allegadas
- Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios.
- Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato
- Servicios de manutención y transporte

A. ÁREA OCUPACIONAL

Es el área que se ocupa de desarrollar actividades de capacitación laboral para facilitar el acceso y mantenimiento de la participación en oportunidades de empleo y/o en otros recursos de formación. Es decir, se encarga de la habilitación o preparación de las personas usuarias para el trabajo, en un régimen de actividades lo más parecido posible a la organización del trabajo en un Centro Especial de Empleo o en una empresa ordinaria, para lo cual el Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral desarrollará los talleres y actividades necesarios a este fin. No obstante, estos centros no mismos puedan participar de un proceso o actividad productivo no estrictamente rentable, derivando de ello un beneficio a la persona usuaria traducido en un incentivo a su



rendimiento, o bien porque sus necesidades y demandas deben ser atendidas desde un enfoque terapéutico-habilitador. Por tanto, la participación de cada persona en esta área se determinará en su Plan de Atención y Apoyo Personal, adaptando objetivos en cada caso enfocados a la inserción laboral u otros que se consideren para su mejor participación en su entorno.

Las actividades del área ocupacional deben ser tan variadas como las capacidades, intereses y momentos vitales de las personas usuarias, así como la demanda socio-laboral determine en cada momento. Las actividades que se desarrollen tratarán de responder al conjunto de planes individuales y de elecciones de las personas usuarias, pudiendo realizarse tanto dentro del centro como en el entorno comunitario.

De forma referencial deberá realizarse, al menos, un taller formativo diferente por cada 30 participantes o fracción, con una duración mínima de 25 horas semanales, distribuidas diariamente, de lunes a viernes.

Los talleres en los que se desarrollen las actividades deberán cumplir con los requisitos materiales y funcionales establecidos en la normativa de servicios sociales que lo regula.

B. ÁREA DE APOYO PERSONAL Y SOCIAL

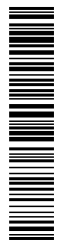
Los centros ofrecerán, además, actividades que promuevan, a partir de los planes de apoyos individualizados, la competencia social mediante la adquisición y entrenamiento de habilidades para la autonomía personal, las relaciones interpersonales, la convivencia social y participación comunitaria, a través del desarrollo de proyectos o programas que se desarrollen en espacios del centro o comunitarios.

Las actividades de esta área se organizarán en Programas de actividades como instrumentos para el desarrollo de los servicios que se prestan a las personas usuarias para mejorar destrezas personales implicadas para la consecución de sus metas. Tienen el propósito de diseñar y organizar las distintas actividades en torno al objeto principal que tiene cada programa de formación o capacitación.

Se procurará que las actividades resulten atractivas para las personas usuarias, por motivación personal, por las oportunidades de interacción social, por las oportunidades de participar en otros contextos y por el reconocimiento social que pueda derivarse de la misma o por otras razones.

Serán diseñadas y programadas a partir de las características y demandas del conjunto de personas usuarias y, aunque grupales, intentarán dar respuesta a objetivos personales. Podrán agruparse por programas o talleres, según objetivos de la actividad (de tipo artístico, manipulativo, cultural,...) y se desarrollarán considerando los objetivos de otros programas como oportunidad para su aplicación. En este sentido, se señalan:

Atención Psico-Social



Conjunto de actividades individuales y grupales encaminadas al bienestar psíquico, emocional y social de la persona, potenciando al máximo sus habilidades adaptativas y atendiendo aspectos relacionados con la salud, el cuidado del cuerpo, equilibrio emocional y mental, conflictos personales, problemas de comportamiento o conductuales, sexualidad, relaciones familiares, relaciones interpersonales y desenvolvimiento en la comunidad. En definitiva, buscan mejorar el bienestar personal y social de las personas con discapacidad intelectual y aumentar su calidad de vida.

Formación Permanente

Conjunto de actividades tendentes al desarrollo de actividades que promuevan la adquisición y presuponen la integración laboral de todas las personas usuarias, bien porque según las características de la salud, el cuidado del cuerpo y otras destrezas relacionadas con la participación y la autodeterminación. Entre las actividades cabe destacar:

- Apoyo en la comunicación y el lenguaje
- Apoyo en la habilitación física y promoción de hábitos saludables, actividades prácticas de prevención y mantenimiento de la salud en entornos domésticos y en el entorno laboral (higiene postural, prevención de riesgos laborales,...), primeros auxilios, etc. Incluirá actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables y promover un envejecimiento saludable.
- Adquisición de un nivel de información general adecuado a sus posibilidades y para el desarrollo de la opinión propia y el interés personal. Se organizarán actividades que preparen a la persona para la ejecución de habilidades y destrezas para la participación en actividades comunitarias, entre ellas las relacionadas con el manejo de dinero.
- Apoyo a la autodeterminación. Se promoverán y apoyarán actividades de autodeterminación individual y grupal como, por ejemplo, la organización de grupos de autogestores. Este tipo de actividad grupal proporciona un espacio de participación, posibilita el aprendizaje y entrenamiento de la participación sobre elementos importantes de la vida de las personas usuarias y mejora el sentimiento de autoeficacia. En estos espacios se tratarán propuestas, consultas de opinión y mejora en la organización del centro y las actividades.

Habilitación para la vida diaria

Conjunto de actividades tendentes a conseguir la normalización en las actividades de la vida diaria:

- Hábitos personales: Autonomía personal, aseo, vestido, alimentación, salud, prevención de peligros, etc.
- Hábitos domésticos: Tareas relacionadas con el hogar o lugar donde reside, cocinar, arreglo de su habitación, participación en la economía familiar, etc.
- Hábitos sociales: Interacción social, saber estar y desenvolverse ante los demás,



comunicarse, respetar los derechos de los otros, hacer valer los suyos, desenvolverse en la ciudad, barrio, etc.

- Habilitación y apoyos personales para el uso de los transportes públicos colectivos.
- Fomento de actividades deportivas y de ocio y tiempo libre, facilitándoles a las personas usuarias el aprendizaje y la práctica de deportes y la utilización de su tiempo libre, haciendo uso siempre que sea posible de los recursos comunitarios.

C. ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL (AIL)

El fin principal de esta Área es la inserción laboral, es decir, facilitar oportunidades de inclusión laboral de las personas participantes, bien dentro de la propia red de atención a personas con discapacidad, en Centro Especial de Empleo, o en empresas ordinarias, con o sin apoyo, a través de la formación y el conocimiento de las funciones y tareas en el puesto de trabajo. Las actividades de esta área serán objeto de cofinanciación por el Fondo Social Europeo (FSE+) en los términos reseñados en el apartado 3.4.

Los adjudicatarios deberán utilizar como referencia de funcionamiento de esta área el Manual de procedimientos de intervención en el Área de Inserción Laboral de los Centros Ocupacionales de la Red Pública de la Comunidad de Madrid.

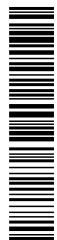
Para ello, los centros deberán desarrollar para cada persona usuaria del área un itinerario personalizado de empleo para las personas usuarias del área que contemple diferentes actuaciones tales como prácticas, voluntariado, formación interna o externa, empleo ordinario y empleo protegido.

Los procesos formativos dirigidos al desarrollo global del trabajador y a posibilitar su adaptación al puesto de trabajo se ejecutarán en dos niveles:

- Proceso formativo interno, vinculado al Centro, a través de los talleres y programas de formación específicos.
- Proceso formativo externo, que conlleva el conocimiento de las funciones y tareas en el puesto de trabajo dentro de los entornos laborales (ordinarios o protegidos) con los apoyos que puedan precisar, así como la preparación a través de acciones formativas.
- Los adjudicatarios facilitarán información sobre participantes, recursos, actividades y resultados con la periodicidad y formato que determine la Consejería y de acuerdo con los requerimientos exigidos por la cofinanciación del Fondo Social Europeo.

Objetivos del Área

- Proporcionar orientación y asesoramiento a personas y profesionales en relación con la inserción laboral.
- Conseguir, cuando sea posible, un empleo ordinario, real y remunerado.
- Formar en las tareas propias del puesto en el lugar donde se desarrolla el trabajo.
- Integrar en el trabajo y, por tanto, en la sociedad, a personas con discapacidad intelectual, normalizando su actividad.
- Realizar un seguimiento sistemático de la actividad laboral de las personas contratadas.



- Definir, planificar y gestionar aquellas actividades y relaciones institucionales que promuevan y visibilicen al Centro (COFOIL) como recurso especializado en su entorno socio comunitario (educativo, sanitario, cultural y económico) y que permitan sensibilizar sobre el potencial de participación de las Personas con Discapacidad Intelectual en su entorno.

El Área de Inserción Laboral promoverá, desde planes individuales, el tránsito y apoyo para el empleo considerando la participación en actividades que promuevan actitudes y/o contribuyan a mantener destrezas relevantes para la inserción laboral y que, además, prevengan situaciones de dependencia.

Se encargará de la evaluación, diseño de actividades y provisión de apoyos de las personas con plaza de apoyo y seguimiento para el empleo.

Competencias de Área

- La relación con la organización del Centro.
- La relación con el mercado de trabajo y otros recursos comunitarios.
- La relación con la persona en proceso de inserción inclusión laboral e inclusión social.
- La relación con la familia de la persona en proceso de inserción inclusión laboral y inclusión social.

Equipo Técnico

La consecución de la inserción laboral, que supone el tránsito desde el Centro al empleo ordinario o protegido, requiere la aportación, por parte del adjudicatario, de distintos profesionales que trabajen en conjunto y constituyan el Equipo Técnico de Orientación. Estará compuesto, al menos, por los siguientes profesionales:

- Psicólogo
- Trabajador Social
- Encargado de taller (Maestro de taller, profesor de taller o Adjunto de producción o equivalente)
- Técnicos de integración social (Educadores)
- Preparador laboral.

El Preparador Laboral se define como el profesional encargado de la preparación, apoyo y seguimiento de la persona en proceso de inserción laboral, que actúa como enlace en el proceso de transición individual hacia el empleo, contando con el apoyo del resto del Equipo Técnico de Orientación. Es el profesional de referencia de la persona usuaria en todo su itinerario de inserción.

Las funciones específicas del Preparador Laboral se detallan en el citado manual de procedimientos, sin perjuicio de lo previsto en el Convenio Colectivo del sector.

D. PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA FAMILIA Y/O PERSONAS ALLEGADAS

Los objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a los usuarios contribuyen al mantenimiento o mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias. Las actividades se agrupan en el programa de atención a la familia, que se fundamenta en que el sistema familiar de la persona usuaria también debe ser considerado como núcleo de atención.

El equipo del centro deberá asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas, respondiendo a las necesidades de información y asesoramiento que precisen para lo relacionado con la atención, cuidados y participación de la persona usuaria en contextos familiares, en el centro y en contextos comunitarios, así como en lo relativo a ayudas disponibles.

El adjudicatario elaborará y publicará, como parte del reglamento de régimen interior, un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representantes de las personas usuarias, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información sobre la situación de las personas usuarias y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. El adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

Se facilitará a los familiares con periodicidad, al menos trimestral, información sobre la evolución de las personas usuarias, basándose en la información que consta en su Plan de Atención y Apoyo Personal y en los informes elaborados por el equipo interdisciplinar. Esta información se podrá facilitar de forma presencial o por vía telefónica o telemática, dejando constancia en el expediente individual de la persona usuaria.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de personas usuarias, el adjudicatario del contrato derivado comunicará los hechos de forma inmediata a sus representantes. La responsabilidad de transmitir información relevante a los representantes de las personas usuarias 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 centro.

Se tratará de promover por parte de los adjudicatarios la realización de talleres de formación o entrenamiento a los familiares cuidadores de las personas usuarias en temas como técnicas de cuidados personales u otros que puedan ser de su interés.

Asimismo, se propiciarán espacios para compartir la experiencia de la convivencia cotidiana de la familia con la persona usuaria, facilitando recursos para su expresión y, si fuera preciso, pautas que ayuden al manejo de situaciones de estrés, aprendizaje de estrategias como la asertividad, manifestación de sentimientos y otras que contribuyan al bienestar emocional de los miembros.



E. PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE CONVIVENCIA, DEPORTE, OCIO Y TIEMPO LIBRE Y OTROS SERVICIOS

El centro elaborará un programa de actividades de animación sociocultural, deportivas y recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del mismo, promoviendo la participación de las personas usuarias y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios. Dicho programa se comunicará a las familias o representantes.

Los gastos derivados de la realización de actividades de ocio, deporte y tiempo libre, correrán a cargo de las personas usuarias participantes o sus representantes.

El adjudicatario podrá facturar todos aquellos otros servicios y conceptos cuyo abono por parte de la persona usuaria o su representante se contemple explícitamente en este pliego, así como aquellos otros que puedan surgir en el plazo de ejecución del contrato, previa conformidad de la familia o representante.

Los precios de los servicios a que se refiere el párrafo anterior deberán estar expuestos y, asimismo, deberán comunicarse al Organismo competente en materia de consumo.

F. PROGRAMA DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ATENCIÓN A SITUACIONES DE ABUSO O MALTRATO

El adjudicatario deberá adherirse a la Red PREDEA de Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual y adquirir los compromisos que conlleva: designar y mantener Agentes Clave formados y el desarrollo de sus funciones, impulsar la elaboración y realización del Plan de Centro, elaboración de la Memoria del Centro, remisión de datos a la Consejería, etc., siguiendo en todo caso las indicaciones que al respecto se den desde la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad. A tal efecto, las entidades que no formen parte de la Red PREDEA, deberán firmar el protocolo de adhesión con anterioridad a la formalización del presente Acuerdo Marco.

G. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE MANUTENCIÓN Y TRANSPORTE

Los Centros Ocupacionales, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral están obligados a proporcionar los servicios complementarios de comedor y transporte.

Sin embargo, estos servicios no son específicos de este tipo de recurso, por lo que no se les dará un carácter indefinido ni generalizado, sino que se contemplará su necesidad o no dentro del Plan de Atención y Apoyo Personal de cada uno de los usuarios, teniendo presentes los principios de normalización e integración en el uso de los servicios públicos.

El adjudicatario del contrato, a fin de hacer sus previsiones económicas, organizar los servicios, etc., deberá recabar anualmente de las personas usuarias o sus representantes, y siempre por escrito, el compromiso de utilización o no de uno o ambos servicios complementarios, sin perjuicio de que, ante una situación excepcional, debidamente acreditada, la persona usuaria, previa comunicación al centro, se vea necesitado a actuar



de forma diferente al compromiso adquirido.

Manutención

El servicio de comedor se ajustará al horario de actividades del centro y contemplará las siguientes características:

- a) Se servirá la comida del mediodía.
- b) Los menús deberán ser supervisados por profesional cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Se atenderá a que los menús sean variados, cuidando su presentación.
- c) Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de las personas usuarias, ya sea por su contenido o textura, que serán también supervisados y suscritos por personal cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética).
- d) Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que puedan ser visibles fácilmente por las personas usuarias y sus familiares.
- e) Las comidas y platos cocinados se servirán a sus destinatarios a temperatura adecuada.
- f) Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos y organizativos precisos.

Transporte

El servicio de transporte se prestará en función del Programa de Atención y Apoyo Personal de cada persona usuaria, promoviendo los principios de normalización e integración en el uso de los servicios públicos. Se deberán prever las siguientes modalidades de transporte:

A. Transporte en ruta

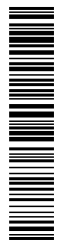
El servicio de transporte en ruta consiste en proporcionar a las personas usuarias durante el mismo período en el que el centro dispense su servicio el traslado de ida y regreso desde los puntos de ruta al centro. El transporte incluirá la ayuda y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

a) Zona de influencia territorial

La zona de influencia será la correspondiente, en el caso de centros ubicados dentro del municipio de Madrid, al distrito municipal en el que se ubique el centro, más los distritos municipales y/o localidades colindantes. En los supuestos de centros ubicados en otros municipios, la demarcación será la correspondiente a la localidad en la que se ubica el centro, más las localidades y/o distritos municipales de Madrid colindantes.

El servicio de transporte se organizará en rutas que den servicio a las actuales personas usuarias de los centros y a las personas usuarias de la zona de influencia territorial asignada al centro.

A las personas solicitantes de plaza con domicilio fuera de la zona de influencia de las rutas



del centro, se les ofrecerá la posibilidad de acceder por sus propios medios al centro o al punto de ruta más cercano a su domicilio. En estos casos, la adjudicación de plaza estará supeditada a la firma previa de un documento por parte de la persona usuaria o su representante donde se adquiriera este compromiso de acceso al centro.

b) Rutas

La ruta o rutas del centro se diseñarán estableciendo unos puntos de parada, lo más próximo posible a los domicilios de las personas usuarias que pertenezcan a la zona de influencia del centro y deberán ser comunicadas a la Dirección General con competencia en materia de atención a personas con discapacidad y contar con su aprobación.

Las rutas se diseñarán de manera que las personas usuarias pasen el menor tiempo posible en las mismas (con el límite máximo de 1 hora y 30 minutos).

Las modificaciones de ruta podrán proponerse por la Administración o el adjudicatario y se valorarán, para su aprobación, previo informe del Equipo Técnico del centro.

c) Medios materiales del servicio de transporte en ruta

El adjudicatario del contrato dispondrá de los siguientes medios materiales para la prestación del servicio de transporte en ruta:

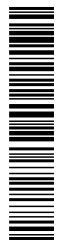
- Aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio que, cuando existan usuarios que se desplacen en silla de ruedas, deberán estar debidamente adaptados (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios y tener contratadas las siguientes pólizas de seguro: una de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otra que cubra los riesgos de accidentes por traslado de los usuarios desde el punto de ruta en que acceda al servicio de transporte hasta el vehículo y viceversa y desde el centro al vehículo y viceversa.
- Los vehículos destinados a la prestación de este servicio deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.
- El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.
- Los vehículos deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería.

d) Medios personales del servicio de transporte en ruta

El adjudicatario del contrato dispondrá, como mínimo, de los siguientes medios personales para la prestación del servicio de transporte en ruta:

Además del conductor, cada vehículo deberá contar, al menos, con un acompañante que deberá realizar las siguientes funciones:

- Prestar a las personas usuarias la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo y su ubicación en los asientos.



- Prestar a las personas usuarias la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al centro y desde éste a aquel.
- Control y apoyo personal a las personas usuarias para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- Cumplimentar la hoja de ruta diaria en la que debe constar las personas a las que se ha prestado el servicio de transporte y, en su caso, las incidencias que se hayan podido producir y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.

e) Condiciones para la prestación del servicio de transporte en ruta

- El servicio de transporte deberá prestarse durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos, coincidiendo con el periodo de prestación de servicios del centro. Este servicio se prestará en horario que permita la presencia de las personas usuarias en el centro al inicio de su actividad y hasta su finalización.
- Con el objeto de informar a la mayor brevedad posible a las personas afectadas sobre cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo del servicio de transporte y que pueda alterar su normal funcionamiento, el adjudicatario del contrato deberá responsabilizarse de proporcionar un teléfono móvil a la persona que realice las funciones de acompañante en ruta.
- El adjudicatario tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de las personas usuarias hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares.
- En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad, el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos de transporte alternativo.
- El tiempo empleado por el personal de apoyo necesario para la prestación del servicio de transporte no computará para los requerimientos de medios personales establecidos en el apartado 6.2. del presente pliego.

B. Transporte público

Independientemente de lo anterior, como alternativa al servicio de transporte en ruta que se ha descrito, el adjudicatario podrá sustituir el mismo, a su costa, previa conformidad de la persona usuaria o su representante para aquellos usuarios que estime el Equipo técnico del centro, por considerar que cuentan con el entrenamiento y tienen capacidad suficiente para ello, o en encuentran en proceso de entrenamiento y con el fin de incentivar su normalización y facilitar su integración socio laboral, por el transporte público colectivo, proporcionando a la persona usuaria el correspondiente abono en transporte público, de forma que permita el desplazamiento del mismo desde su domicilio al Centro y viceversa.

5. GESTIÓN DEL SERVICIO

5.1. PROGRAMACIÓN

La prestación de los servicios contemplados en este Pliego se realizará de acuerdo con una



programación previamente establecida, debiendo revisarse con periodicidad anual.

Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

El funcionamiento del centro, al estar conformado por diferentes áreas y programas de actividad, se organizará, preferentemente, de acuerdo con procesos que incluyan, además, la coordinación entre profesionales. La entidad adjudicataria tomará como referencia el manual de procedimientos reseñado en el apartado donde se describen las actividades del área de inserción laboral.

Dentro del Centro existirán los siguientes niveles de programación:

A. PROGRAMA DE ATENCIÓN Y APOYO PERSONAL

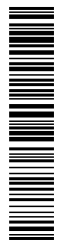
Cada persona usuaria debe contar con un Plan de Atención y Apoyo Personal en adelante PAAP diseñado con la participación del usuario y, en su caso, de su representante. Para la elaboración de cada plan, tras el ingreso al centro de cada usuario el equipo interdisciplinar del centro realizará una evaluación inicial que deberá reflejar: perfiles aptitudinales, objetivos operativos a conseguir, actividades a desarrollar, el tiempo que ha de permanecer en cada uno de los servicios del centro, así como los sistemas de evaluación. En el caso de los usuarios susceptibles de integración laboral, deben figurar los programas específicos de transición al empleo, realizando las evaluaciones pertinentes siempre que el equipo técnico lo considere oportuno. Estos planes deberán estar elaborados en lenguaje y formato accesible.

De cada usuario deberá existir un expediente de atención especializada en el que constará toda la información sobre el proyecto de atención que se siga con el usuario, así como las incidencias surgidas en su aplicación. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias sobre la atención prestada a los usuarios. Los referidos expedientes podrán ser requeridos, a su vez, por otros órganos de control interno y externo.

El adjudicatario deberá elaborar con periodicidad semestral un informe conjunto del Equipo Técnico sobre la evolución y adecuación de los usuarios a este tipo de servicio, que quedará en su expediente a disposición de la Consejería.

B. PROGRAMACIÓN POR ÁREAS O SERVICIOS

Una vez definidas las necesidades, expectativas e intereses de las personas usuarias en sus planes individuales, el centro organizará las actividades por áreas para responder a su cumplimiento. Cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de los usuarios. Se detallarán, al menos, las áreas y programas señalados en la cláusula 4.3.



C. PLAN GENERAL DEL CENTRO

Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de las distintas áreas de funcionamiento, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.

Las programaciones contarán con indicadores que permitan interpretar y evaluar el desarrollo y consecución de resultados.

Se realizarán evaluaciones anuales de los programas teniendo en cuenta los ajustes, necesidades, demandas y preferencias de las personas usuarias, incorporando en dicha evaluación de recursos, procesos y resultados conseguidos, como fuentes de información, la opinión de personas usuarias, familias y profesionales, y elaborando en consecuencia planes de mejora de área (procurando la colaboración de las personas usuarias más directamente implicadas).

Las programaciones serán objeto de seguimiento por los equipos técnicos de la Consejería. El adjudicatario deberá remitir a la Consejería cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto, con la periodicidad señalada, ajustándose en su contenido, estructura y soporte a las instrucciones del requerimiento.

El equipo técnico del centro trabajará desde la **lógica del trabajo en equipo**, garantizando la evaluación periódica de las programaciones individuales.

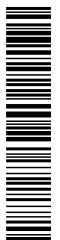
En todo caso elaborará, en el mes siguiente a la finalización de cada ejercicio, una memoria, en soporte informático, sobre la prestación del mismo en el ejercicio inmediato anterior, en la que figurará, al menos, el conjunto de indicadores que determine la Consejería.

5.2. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Como parte del sistema de evaluación de calidad los centros además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y representantes que se llevará a cabo con la periodicidad que determine la Consejería. Los resultados de esta evaluación deberán comunicarse a la Consejería en el plazo que se establezca.

Con el fin de que las personas usuarias puedan participar de la manera más amplia posible, se proporcionarán todos los medios, apoyos y adaptaciones necesarias para obtener su respuesta.

Asimismo, en el caso de que desde la Consejería se promueva un sistema de evaluación de la satisfacción homogéneo para la tipología de plazas objeto de este Acuerdo Marco, los adjudicatarios estarán obligados a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.



5.3. FORMACIÓN DEL PERSONAL

El adjudicatario elaborará un plan anual de formación del personal en materias relacionadas con el sector de atención y el servicio descrito en este Pliego, como mínimo por el número de horas recogido en el Convenio Colectivo vigente regulador de este sector.

En este Plan se incluirá específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone incluyendo el modelo de atención centrada en la persona y de calidad de vida y del empleo con apoyo.

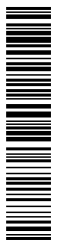
El adjudicatario, a petición de la Consejería, deberá aportar información donde pueda comprobarse el diseño, puesta en marcha y resultados del plan.

5.4. PROTOCOLOS Y REGISTROS

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente Pliego y deberá garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros que les afecten por su categoría profesional.

Además de los protocolos necesarios para la prestación básica especializada, el centro deberá contar con los protocolos y registros correspondientes, en su caso, que se detallan a continuación:

- Protocolo de Acogida e integración de las personas al centro: deberá existir un protocolo de acogida al centro tanto de la persona usuaria como de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las actividades y el funcionamiento del centro. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración a las actividades y programas del mismo.
- Protocolo de valoración inicial y elaboración de los PAAP. Se contará con un protocolo que describa el procedimiento y contenido de la valoración del usuario al ingreso que incluirá tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales con especial atención a las conductas disruptivas que pueda presentar a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos del nuevo usuario. El protocolo contemplará la sistemática de elaboración de los programas de atención personalizados de forma interdisciplinar y su revisión, al menos semestralmente, y siempre que se detecten cambios en la evolución.
- Emergencia sanitaria que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias
- Protocolos de prevención de riesgos e intervención: caídas, crisis epilépticas, incontinencia, u otros en función de las necesidades de intervención de las personas usuarias, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y



las de intervención.

- Fugas y ausencias no justificadas de las personas usuarias del centro.
- Higiene y cuidado personal.
- Prevención, gestión y control de medidas de contención
- Protocolo de actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas.
- Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.
- Protocolo de traslado a servicios de urgencia. Se deberán definir en este protocolo las acciones a llevar a cabo según el tipo de traslado, información a la persona usuaria y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
- Protocolo de actuación y seguimiento de las personas en procesos de integración laboral, incluyendo la metodología de actuación del centro para la elaboración de los itinerarios de inserción laboral, la definición de los apoyos a la persona, su seguimiento y evaluación para el cumplimiento de los objetivos y los registros a mantener, incluyendo los necesarios para dar cumplimiento de las obligaciones establecidas dentro del Programa Operativo FSE + 2021-2027.

El adjudicatario deberá utilizar registros formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que consistirán en libros de registro o programas informáticos o aplicaciones que garanticen la no modificación posterior a la anotación. Además de los registros asociados a los protocolos relacionados, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan los siguientes registros:

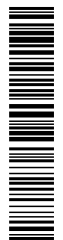
- Registro diario de entradas y salidas del centro, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento las personas usuarias presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida o de la ausencia.
- Registro de incidencias
- Registro de ficha de incidencia de PREDEA.

La Consejería facilitará el protocolo a seguir para la comunicación de incidencias relevantes que se produzcan en la prestación del servicio. Asimismo, podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que se consideren necesarios para garantizar la calidad de la atención.

6. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. MEDIOS MATERIALES

El servicio se prestará en los centros que a tal fin aporten las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y se concretará en la puesta a disposición de la



Consejería, en las fechas consignadas en el documento de formalización contractual, del número de plazas que se le hayan adjudicado en el contrato derivado del Acuerdo Marco.

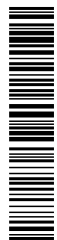
Todos los espacios físicos del centro cumplirán con la normativa aplicable, contarán con las autorizaciones pertinentes, y se adaptarán a las necesidades de las personas usuarias y a las actividades que se vayan a desarrollar, articulándose y estructurándose en una distribución modular flexible de grupos pequeños, en función del número y preferencias de las personas usuarias.

El adjudicatario deberá respecto a los espacios, dependencias y demás medios materiales aportados para la prestación del servicio:

- Articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones del centro que perturben la prestación del servicio.
- Adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.
- Aportar la maquinaria, herramientas, utillaje, material, etc., necesarios para la realización de las actividades previstas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Poner a disposición de los usuarios la ropa de mesa y aseo, así como el menaje, inherentes a la prestación del servicio. El cambio de esta ropa de lencería se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente.
- Renovar, a su cargo, este tipo de ropa y menaje con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

En el supuesto de que, por razones de interés público, no sea posible continuar prestando la atención en el centro ofertado, el Órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro centro cuyo titular sea la entidad adjudicataria, garantizando el servicio de transporte a aquellos usuarios que lo vinieran disfrutando conforme a las estipulaciones del presente Pliego, independientemente de que esta reubicación conlleve un cambio en la zona de influencia del centro. El nuevo centro deberá tener características equivalentes al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología y, en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

En caso de que el centro, de manera excepcional deba trasladar su actividad temporalmente a otro centro para la realización de obras que por su carácter o envergadura impidan la correcta atención de los usuarios en el centro, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación temporal de los usuarios en otro centro cuyo titular sea la entidad adjudicataria incluida dentro del ámbito del Acuerdo Marco, por un periodo máximo de un año y siempre que este periodo no supere la fecha de finalización del contrato basado en este Acuerdo Marco debiendo el adjudicatario garantizar el servicio de transporte a aquellos usuarios que lo vinieran disfrutando conforme a las estipulaciones del presente Pliego, independientemente de que esta reubicación conlleve un cambio en la zona de influencia del centro.



6.2. MEDIOS PERSONALES

Los centros en los que se preste la atención objeto del contrato deberán contar con los medios personales necesarios para la adecuada prestación de los servicios detallados en el presente pliego.

La Consejería podrá solicitar la documentación que estime pertinente para comprobar que los trabajadores que están efectivamente asignados a la ejecución del contrato se hallan contratados para la prestación del servicio y gozan de la titulación y formación profesional necesaria para ello.

A. PERSONAL Y RATIOS DE ATENCIÓN

Las entidades que hayan resultado adjudicatarias deberán garantizar los servicios dotándose de los recursos necesarios atendiendo a los siguientes criterios:

- Se deberá contar con la figura de un director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido 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 de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo. A partir de 60 plazas esta figura contará con dedicación a jornada completa.
- Se deberá contar con una ratio profesional ajustada al número y las necesidades específicas de las personas usuarias atendiendo a los siguientes criterios:

Personal de atención especializada:

- (Psicólogo o Psicopedagogo): 20 horas semanales por cada 60 usuarios (Ratio 0,0089) o la parte proporcional en caso de fracción inferior.
- (Trabajador Social): 10 horas semanales por cada 60 usuarios (Ratio 0,0045) o la parte proporcional en caso de fracción inferior

Personal Técnico Atención Directa (Encargado de taller, Técnico en integración social, Preparador laboral, Profesor de taller, Monitor-Educador, Intérprete de lengua de signos): 5,5, por cada 60 usuarios (Ratio 0,092) o la parte proporcional en caso de fracción inferior. Se garantizará la presencia de:

- 1 Encargado de taller a jornada completa por cada taller de 30 usuarios o fracción. De acuerdo con lo establecido en el apartado 4.3.A, deberá realizarse, al menos, un taller formativo diferente por cada 30 participantes o fracción, con una duración mínima de 25 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes.
- 1 Técnico en integración social con jornada completa por cada 30 usuarios, con presencia de lunes a viernes o la parte proporcional en caso de fracción inferior a 30.
- 1 Preparador laboral a jornada completa por cada 60 usuarios, con presencia de lunes a viernes, o la parte proporcional en caso de fracción inferior.

El resto del personal hasta alcanzar la ratio en este grupo se dispondrá en función de las

necesidades de apoyo de los usuarios pudiendo optar de manera motivada por alcanzar esta ratio con personal del Grupo Personal Técnico Atención Directa.

Personal Auxiliar de Atención Directa (Cuidador, Auxiliar de enfermería, u equivalente): 1,50 por cada 60 usuarios (Ratio 0,025) o la parte proporcional en caso de fracción inferior. En el supuesto de que no se alcanzaran sesenta usuarios, se garantizará en cualquier caso la presencia de, al menos, un profesional durante toda la jornada del centro.

Plazas de apoyo y seguimiento laboral

Formando parte del área de inserción laboral, se dispondrá de los siguientes profesionales:

- Psicólogo o Psicopedagogo: un psicólogo/psicopedagogo durante 20 horas semanales por cada 60 usuarios (ratio 0,0089) o la parte proporcional en caso de fracción inferior.
En este caso, a elección del centro, podrá establecerse una dedicación equivalente en una figura profesional del Grupo Profesional Personal Titulado de nivel 2 o equivalente.
- Personal Técnico Atención Directa (Encargado de taller, Técnico en integración social, Preparador laboral, Profesor de taller, Monitor-Educador, Intérprete de lengua de signos): 1 por cada 13 personas usuarias (Ratio 0,075) o la parte proporcional en caso de fracción inferior.

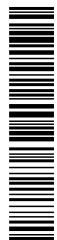
Para el cálculo de las ratios se tendrá en cuenta el personal que trabaje habitualmente en el centro con independencia de su forma de contratación y que se encuentre prestando sus servicios de manera efectiva en el centro durante el periodo de cómputo.

El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el convenio colectivo aplicable. En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todas las personas usuarias atendidas en el centro. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas realmente ocupadas independientemente de que en el momento del cómputo las personas usuarias se encuentren temporalmente ausentes por ingreso hospitalario, permiso de ausencia reglamentario o cualquier otra causa.

Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores del centro. Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.

B. CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA

El personal contará con la titulación y formación profesional exigida con carácter general por la normativa reguladora de este tipo de centros. Así mismo, el adjudicatario viene obligado a:



- a) Recoger la composición de la plantilla en la Programación del Centro con indicación de las figuras profesionales, y dedicación horaria. En el caso de que algún profesional se comparta con varios recursos, la programación indicará el tiempo efectivo asignado en cada uno de ellos.
- b) Informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro. La notificación respecto de incidencias de personal que afecten sustancialmente a la prestación del servicio, deberá facilitarse anticipadamente en el caso de que pueda preverse y, en el caso de que no hubiera podido realizarse tal previsión, en el plazo más corto posible, que no deberá superar una semana desde que se haya producido.
- c) El adjudicatario aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).
- d) De acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas, el centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la presencia de figuras profesionales equivalentes y/o en la relación, y su correspondiente compensación entre ratios de personal, siempre que se ajuste a las ratios exigidas. En todo caso, cualquier modificación relacionada con el personal no podrá suponer ningún coste para la Consejería.
- e) Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan anual de formación del personal en la materia objeto del contrato. En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte, para el periodo establecido en la misma. En este Plan se incluirá específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone incluyendo la intervención centrada en la persona y calidad de vida, el abordaje terapéutico de las conductas disruptivas y la eliminación de sujeciones.
- f) Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

7. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

- El adjudicatario designará un director del servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería estime oportuno impartir en relación con la prestación del servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo. Ante posibles



situaciones de emergencia, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad los datos del responsable del servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización.

- El adjudicatario del contrato viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
- En la organización y funcionamiento del centro deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la dirección del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, las personas usuarias y sus familiares y la Consejería. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y comunicado a la Consejería.
- Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación. El adjudicatario deberá facilitar a la unidad correspondiente de la Consejería, toda la información que le sea requerida para el control y seguimiento del correcto cumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego.
- El adjudicatario del contrato se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo a este Acuerdo Marco.
- En el caso de huelga, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

Madrid, a fecha de firma
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

