

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS APOYADAS EN EL EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA POR LA AGENCIA MADRILEÑA PARA EL APOYO A LAS PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD PERTENECIENTE A LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

**Expte: C002/2025 AMAPAD**

## **1. INTRODUCCIÓN**

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

Por otro lado, la Ley 8/2021, de 2 de junio, también ha conllevado la formalización de la Ley 1/2023, de 14 de febrero, de creación de la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad, a fin de actualizar y adaptar su funcionamiento a la nueva perspectiva en la consideración de la discapacidad que introdujo la citada Convención.

La ley 12/2022 de 21 de diciembre de Servicios sociales de la Comunidad de Madrid recoge en su artículo 26 entre las prestaciones de servicio garantizadas el servicio de apoyo a personas adultas para el ejercicio de su capacidad jurídica”

Desde la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (a partir de ahora AMAPAD) se presta apoyo a las personas adultas con discapacidad con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica cuando ha sido nombrada como figura de apoyo a través de la medida judicial correspondiente.

Entre las personas apoyadas por la AMAPAD, existe un grupo importante de población con trastorno mental grave. A su vez, encontramos una coexistencia de situaciones que incrementan el riesgo y/o vulnerabilidad social derivado de las siguientes circunstancias:

Patología dual, cuando interactúa un trastorno mental grave y un uso patológico de sustancias tóxicas (uso, abuso o dependencia).

Discapacidad dual, cuando en una persona se da discapacidad intelectual y trastorno mental grave asociado a alteraciones de conducta.

Vulnerabilidad social: puede derivar en una situación de exclusión social, y la forma más extrema se da en el caso de las personas en situación sin hogar con



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889497311589437548580**

trastorno mental grave, ya que viven situaciones de desarraigo familiar y social, desempleo, bajo umbral de renta o pobreza severa, deterioro personal y social. Las mujeres, son un grupo importante de estas personas, en su caso las situaciones descritas anteriormente se agravan por los diferentes tipos de violencias que sufren de forma estructural.

Los apoyos a estas personas adultas con discapacidad psico-social derivada del trastorno mental grave, que se encuentran en situación de dificultad social, requiere de una intervención experta y especializada que garantice el acompañamiento en el ejercicio de sus derechos.

La AMAPAD para poder ofrecer los apoyos especializados de atención e intervención social que favorezcan la integración y vinculación de este grupo de población con los distintos sistemas de protección y fomentar la producción de bienes relacionales de estas personas, precisa complementar su intervención, con servicios especializados en la atención social a personas con problemas de salud mental que permita alcanzar una visión holística de la persona para poder entender, valorar y diagnosticar en todas las dimensiones que pueden afectar al ejercicio de su capacidad jurídica, analizando los factores sociales de cada una de ellas.

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

Es por ello, que la AMAPAD precisa contratar el servicio denominado “Servicio de intervención social a las personas apoyadas en el ejercicio de su capacidad jurídica por la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad perteneciente a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid”.

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

El objeto del presente contrato es la colaboración con la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad en el servicio de gestión de los apoyos y acciones de intervención social dirigidos a las personas con discapacidad psico-social derivada del Trastorno mental grave, con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, para las que sido nombrada como figura de apoyo la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad perteneciente a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

La necesidad de la contratación de este servicio viene determinada por el incremento que se observa en la población con problemas de salud mental atendida por la AMAPAD, que tal como se recogen en la memoria de actividades relativa al ejercicio 2024 suponían el 50,32 % y su requerimiento de intervenciones especializadas, siendo necesario intensificar actuaciones del



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

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

### 3. OBJETIVOS DEL SERVICIO.

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

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

Favorecer la recuperación de la mayor autonomía y autodeterminación personal y social de las personas con discapacidad psico-social con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.

Promover la mejora de la calidad de vida, el bienestar y la recuperación del proyecto vital de las personas con discapacidad psico-social, con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, apoyando el acceso a sus derechos a través de los servicios socio-sanitarios, comunitarios y demás sistemas de protección.

Posibilitar la permanencia de las personas en su entorno de convivencia habitual a través del apoyo socio-comunitario.

Posibilitar y apoyar su progresiva inclusión social y mantenimiento normalizado en la comunidad.

Disminuir el riesgo de deterioro psicosocial, apoyando la búsqueda de recursos habitacionales de acuerdo a su proyecto vital.

### 4. DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS

Personas con discapacidad psico-social derivada del trastorno mental grave con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, para los que la AMAPAD haya sido nombrada como entidad pública encargada de prestar dichos apoyos a través de la medida judicial correspondiente y que se ajusten a alguno de los tres proyectos de intervención que se describen en el apartado 5 del presente pliego.

### 5. DESARROLLO DEL SERVICIO.

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



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

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

**Proyecto II:** Acompañamiento social con discapacidad psico-social derivada del TMG y en situación de exclusión social severa. Según la tipología ETHOS y sus cuatro categorías, sin techo, sin vivienda, vivienda insegura y vivienda inadecuada, hace referencia a “estar sin techo, en la calle”, y también a la situación de vulnerabilidad social que implica vivir en un centro de acogida para personas sin hogar, en centros penitenciarios, en una alternativa habitacional inestable o temporal, en viviendas que no cubren los requisitos de habitabilidad o en viviendas inseguras.

Finalidad del proyecto II: Atender situaciones de grave exclusión social de personas con discapacidad psico-social derivada del TMG, que requieren medidas jurídicas de apoyo. Garantizando la atención y prevención del fenómeno del sinhogarismo, procurando la mejora en su calidad de vida. Ofreciendo estrategias para anticiparse a la pérdida del hogar y a la situación de calle, detectando las situaciones más vulnerables y garantizando el acceso a los derechos de las personas en situación sin hogar a los espacios públicos de vinculación social.

**Proyecto III:** Acompañamiento social de las personas que padecen una TMG que se encuentran residiendo en mini residencias de salud mental o pisos supervisados dependientes de las mismas, con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.

Finalidad del proyecto III: favorecer la mayor participación e inclusión social y comunitaria de las personas a las que se presta apoyo a través de la coordinación con los equipos de intervención de los centros, desarrollando estrategias que posibiliten el mantenimiento de las personas en estos recursos comunitarios, de forma voluntaria y en cumplimiento de la normativa interna que regula la permanencia en los mismos. Además, se promoverá el acceso a centros residenciales para mayores, si alcanzados los 65 años, resulta el recurso adecuado. Por último, se acompañará el proceso de recuperación de un proyecto de vida independiente sin requerir los apoyos de la mini-residencia u otro recurso residencial.



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

### 6.1 DERIVACIÓN DE CASOS

- Desde el Área Social de la AMAPAD, se procederá a revisar y se valorará la oportunidad de inclusión en uno de los tres proyectos, descritos en el apartado 5 del presente pliego, en base al perfil y a la necesidad de apoyo a la intervención social de la persona con EMGD.
- Desde el Área Social de la AMAPAD se derivará el expediente para su inclusión en uno de los tres proyectos descritos. El coordinador de la entidad adjudicataria asignará a uno de los/as profesionales de referencia de este, para que se realice el diagnóstico social correspondiente y se elabore el Plan Social Individual de intervención de manera consensuada con la persona.
- El número de casos que determinarán la asignación de casos por profesional de la empresa adjudicataria serán:
  - En los proyectos I y II mínimo 45 y máximo 55 personas con necesidad de apoyo.
  - En el proyecto III: el número máximo de personas residiendo en mini-residencias o pisos supervisados será de 90 usuarios por trabajador social.

### 6.2 ACTUACIONES.

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

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

Las actuaciones se concretarán en:

- Revisión y actualización de la Ficha Social de la aplicación informática de la AMAPAD del expediente asignados, contando con la participación de la



persona apoyada.

- Entrevistas de seguimiento presencial o telefónicas, acompañamientos a las personas con medida de apoyo y/o sus familiares; coordinación con los recursos de atención socio-sanitaria de referencia, con una periodicidad mínima bimensual, en las que se abordarán diferentes cuestiones, como su adherencia al tratamiento, su vinculación al centro de salud mental asignado y demás sistemas de protección.
- En relación a las visitas a domicilio/alojamiento, se plantearán con una periodicidad mínima semestral en casos de personas apoyadas en el domicilio y cuatrimestral en caso de personas residentes en miniresidencias o pisos supervisados, dejando registro en el seguimiento de la aplicación informática de la visita o de la imposibilidad de la misma por negativa de la persona apoyada (fundamentalmente con manifestación en contra escrita de la persona, cuando sea posible).
- Acompañamiento y apoyo a la vinculación con la red de atención socio comunitaria y sociosanitaria, mediante la localización de recursos específicos y otros recursos comunitarios para que los usuarios puedan beneficiarse de una atención integral y continuada.
- Apoyo en la tramitación de prestaciones y de gestiones económicas y administrativas: gestión de documentación, solicitud de prestaciones y pensiones, tramitación de reconocimiento de situación de dependencia y/o discapacidad y todas aquellas necesarias para la correcta tramitación de los expedientes en seguimiento.
- Colaboración en las tareas de apoyo y asesoramiento social a los familiares.
- Intervenciones en situaciones de crisis, coordinando con los servicios correspondientes.
- Actualización de datos de inclusión en lista de acceso a los recursos de la red de EMGD, de personas Sin Hogar y personas con discapacidad y salud mental, de la red de adicciones y dispositivos de emergencia social o para mujeres víctimas VG
- Elaboración de Informes Personales, de Situación, Informes Sociales de Apoyo y aquellos otros que sean requeridos por la autoridad judicial que deberán ser ratificados, cuando así lo acuerde el órgano competente.
- Registro de la intervención y seguimiento en la aplicación informática de gestión de expedientes de AMAPAD.
- Elaboración de propuestas de autorizaciones y consentimientos informados.
- Colaboración en las tareas de búsqueda de alojamiento.
- Coordinaciones con el resto de profesionales de los recursos que intervengan con la persona con medida de apoyo.

### 6.3 METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN.





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

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

### **Técnicas:**

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



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

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

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

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

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





El servicio de intervención social se desarrollará en los días laborables, en horario de 08:00 a 17:00 horas, excepto viernes de 8:00 a 15:00 horas.

Se establece horario de verano del 15 de junio al 15 de septiembre de 8:00 a 15:00 horas.

## 7. MEDIOS PERSONALES.

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

La empresa adjudicataria adscribirá al presente contrato los siguientes medios personales: La plantilla consta de 12 trabajadores sociales, de los cuales 2 son coordinadores, uno a jornada completa y otro a media jornada.

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

#### FUNCIONES DEL COORDINADOR.

- Designar el profesional de referencia en la prestación del servicio a los casos derivados por AMAPAD en cada proyecto.
- Dirigir y supervisar la gestión del equipo social incluido en el presente contrato.
- Garantizar la observancia de las funciones asignadas a cada profesional, organizando los turnos, sustituciones, permisos y demás actos relacionados con la gestión del equipo.
- Realizar la planificación y seguimiento de las tareas asignadas y seguimiento de posibles incidencias.
- Elaborar los informes solicitados por la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad y asistir a cuantas reuniones sea convocado.
- Remitir al responsable del Área Social de la AMAPAD informe inmediato ante cualquier circunstancia excepcional que se produzca durante la prestación del servicio.
- Coordinación con el responsable del Área social de AMAPAD.

**Equipo de intervención social.** 10 Técnicos con titulación de Diplomatura o



Grado en Trabajo Social, con dos años de experiencia laboral mínima en el ámbito de intervención social con personas con enfermedad mental grave y duradera y/o que al menos 3 tengan experiencia en exclusión social grave y todos ellos con colegiación durante toda la vigencia del contrato.

La totalidad de los técnicos del equipo tendrá jornada completa, de lunes a viernes, en horario que garantice la prestación ininterrumpida del servicio entre las 08:00 horas y las 17:00 horas de lunes a jueves y los viernes de 8:00 a 15:00 horas.

#### FUNCIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO SOCIAL:

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

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

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

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

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

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



## **8. MEDIOS MATERIALES**

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

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

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

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

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

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

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

Las entrevistas y comparecencias con la persona usuaria que no se realicen en su domicilio, centro o entorno comunitario, se realizarán en la sede de la AMAPAD, previa solicitud de reserva de sala.

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

La empresa adjudicataria estará obligada con carácter general, a:

1. Admitir los casos que sean derivados por la AMAPAD que estén incluidos en alguno de los proyectos objeto del contrato y a designar un profesional de referencia en el plazo de 24 horas.
2. Facilitar a los trabajadores un medio o título de transporte que permita realizar la intervención en todo el ámbito de la Comunidad de Madrid.



3. El contratista y su personal eludirán todo conflicto con el usuario del servicio, manteniendo siempre una actitud profesional, respetuosa y empática. En caso de producirse cualquier incidencia, informarán al responsable del Área Social de la AMAPAD.
4. No podrá designar para la prestación del servicio al personal que guarde relación de parentesco con el destinatario del servicio, hasta el segundo grado de afinidad y tercero de consanguinidad.
5. Remitir al responsable del Área Social de la AMAPAD un informe en un plazo máximo de 12 horas ante cualquier circunstancia excepcional que se produzca durante la prestación del servicio.
6. Registrar en la aplicación informática de la AMAPAD vigente en cada momento, todas las actuaciones con el usuario, esta obligación solo se asume para la empresa adjudicataria del lote 1.
7. Aplicar el código de buenas prácticas de la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad.
8. El personal de la empresa irá debidamente identificado en el desarrollo de sus intervenciones, cuando estas se lleven a cabo en la sede de la AMAPAD o en organismos oficiales, o cuando les sea requerida por la persona usuaria del servicio. La identificación constará de una tarjeta en la que figure el nombre y apellidos, categoría profesional y referencia a la entidad y denominación del contrato.
9. El personal no podrá recibir ninguna gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio.

## 10. OBLIGACIONES DE LA AMAPAD.

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



## 11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

La empresa adjudicataria deberá presentar la siguiente documentación:

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

La empresa adjudicataria entregará

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

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

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

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

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

### ▪ Dirección de los Trabajos

Es Facultad de la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad la dirección, control, fiscalización y evaluación continua de la prestación del servicio, así como las altas y bajas de los usuarios beneficiarios del mismo.



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

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

El Director de los Trabajos podrá dirigir instrucciones al responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente Pliego y demás documentos contractuales.

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

- **Responsable del Servicio**

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

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

- **Reuniones de seguimiento**

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





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

Madrid, a fecha de firma  
LA DIRECTORA DE LA AGENCIA MADRILEÑA  
PARA EL APOYO A LAS PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD

Fdo.: Encarnación Rivero Flor



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889497311589437548580**