



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

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO	3
1. Definición.....	3
2. Objetivos.....	3
3. Características de las personas usuarias	4
4. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	4
1. Proceso de atención a personas y familias	4
2. Proceso de organización de las actividades	5
3. Protocolos y registros.....	9
5. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO	10
1. Medios materiales.....	10
2. Medios personales.....	11
6. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO	13
1. Marco general de actuación	13
2. Expediente personal	13
3. Participación de personas usuarias y familias en el desarrollo del Programa	14
7. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
1. Propiedad de los materiales técnicos	15
2. Visibilidad del programa.....	15

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. El conjunto de prestaciones, servicios y equipamientos residenciales y no residenciales destinado a un mismo sector de atención, organizado en función de las necesidades de las personas usuarias, constituyen una Red Especializada de Servicios Sociales, que en este caso es la Red Pública de Atención a Personas Adultas con Discapacidad.

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

La mencionada Ley, en su artículo 26 establece el catálogo de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales garantizando entre otras la mediación familiar y comunitaria, la atención o intervención familiar o de la unidad de convivencia o el acompañamiento psicosocial para la integración de personas adultas con discapacidad.

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, estableciendo en su artículo 13 como objetivos de las prestaciones de dependencia: a) Facilitar una existencia autónoma en su medio habitual, todo el tiempo que desee y sea posible y b) Proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social, facilitando su incorporación activa en la vida de la comunidad.

Las personas adultas con discapacidad intelectual y con graves trastornos de conducta presentan muy alto nivel de dependencia para la realización de las actividades de la vida diaria. Tras la implantación de la Red Pública de Atención a personas con discapacidad, un numeroso grupo de personas del perfil antes mencionado, vienen siendo atendidas en centros de atención diurna donde reciben atención especializada de lunes a viernes. No obstante, dado el grado de dependencia y los trastornos de conducta que presentan muchas de estas personas se hace necesario que la Comunidad de Madrid proporcione posibilidades de descanso y de respiro durante los fines de semana y las vacaciones a través de un Programa de Respiro para familias cuidadoras de personas adultas en situación de dependencia reconocida, con discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta.

Dado que la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (en adelante, la Consejería) no dispone de medios personales para mantener en funcionamiento el citado programa, y por razones de interés público, a fin de garantizar la continuidad de la atención a las familias que precisen dicho servicio, es necesario tramitar un contrato para su gestión en los términos establecidos en 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 DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la entidad o empresa que pueda ser adjudicataria del contrato de servicios para la gestión del Programa de Respiro para familias cuidadoras de personas adultas en situación de dependencia reconocida, con discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta.

3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. Definición

El Programa de respiro constituye un servicio de apoyo de carácter no permanente dirigido a familias cuidadoras de personas adultas (mayores de 18 años y menores de 65) en situación de dependencia reconocida, con discapacidad intelectual y necesidades extensas de apoyo asociadas a graves trastornos de conducta, al objeto de favorecer la conciliación de su vida familiar, laboral y social a través una serie de apoyos y actividades inclusivas de ocio y tiempo libre dirigidas a la persona con discapacidad y proporcionados por personal especializado.

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

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

El número de familias beneficiarias del programa se estima entre 90 y 110 al año.

2. Objetivos

- Respecto a las personas usuarias:
 - Favorecer la permanencia en el entorno familiar de la persona con discapacidad, evitando en lo posible su institucionalización.
 - Prestar apoyo para el disfrute del ocio y tiempo libre, utilizando los recursos comunitarios.
 - Favorecer el ámbito de convivencia y los vínculos relacionales de las personas usuarias fuera del entorno familiar y de centros de atención.
- Respecto a las familias y personas allegadas a los participantes:
 - Facilitar la conciliación de la vida familiar, laboral y social
 - Proporcionar apoyo a las familias en periodos vacacionales, días festivos y fines de semana.

- Respecto a ciudadanía y al entorno comunitario:
 - Potenciar la utilización y adaptación de los recursos de cultura, deporte y ocio comunitarios.
 - Gestionar actividades que promuevan y visibilicen la participación de las personas con discapacidad en su entorno socio-comunitario.
 - Sensibilizar a la ciudadanía sobre las necesidades sociales de apoyo a las personas con discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta.

3. Características de las personas usuarias

Serán destinatarias del servicio aquellas personas que reúnan el siguiente perfil:

- Personas adultas, mayores de 18 y menores de 65 años.
- En situación de dependencia reconocida, con discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta.
- Que, además, estén siendo atendidas o a la espera de ser atendidas en un centro de atención diurna (preferentemente Centro de Día).

Y los familiares o cuidadores habituales que conviven de forma permanente con dichas personas usuarias.

4. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

1. Proceso de atención a personas y familias

Información, solicitud y acceso al servicio

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

Las familias interesadas deberán formalizar su solicitud de participación, aportando a la entidad adjudicataria un conjunto de datos que permita elaborar un Programa de Atención y Apoyo Personal (en adelante PAAP) en coordinación con el Centro de referencia en el que sea atendido, en su caso. El modelo o ficha de dicha solicitud deberá ser remitido en el plazo de un mes tras la adjudicación del servicio para su aprobación por parte de la Consejería.

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

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

La valoración de los trastornos de conducta tomará como referencia los criterios utilizados en el correspondiente apartado del ICAP, Inventario para la planificación de servicios y programa individual.

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

Una vez diseñado el PAAP, se remitirá a la Administración en el formato requerido, con el fin de que se valide, si procede, la incorporación de la familia al servicio.

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

El adjudicatario deberá mantener permanentemente actualizada la información de los participantes en el Programa, así como los cambios que se produzcan en relación con las condiciones que dieron acceso al mismo.

Trimestralmente actualizará a la Consejería la información sobre los participantes en el programa y las modificaciones que hubieran podido producirse .

Participación en las actividades

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

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

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

Valoración y seguimiento

El equipo del programa organizará acciones de seguimiento de cada participante y su familia., el adjudicatario establecerá cauces de comunicación y coordinación con el correspondiente Centro de Día principal de atención de cada persona, en su caso.

2. Proceso de organización de las actividades

Programación anual de actividades

La entidad adjudicataria realizará una propuesta de programación anual de actividades en función de las necesidades de las familias, los motivos más frecuentes que dan origen a la necesidad de respiro, las modalidades más demandadas y los resultados de las evaluaciones de los apoyos necesarios. En dicha programación se hará referencia, por cada tipo de actividad, al número

estimado de participantes, los objetivos a conseguir, calendario con sus horarios de funcionamiento, consignación de recursos tanto humanos como materiales, y sistemas de evaluación. Esta programación, así como el organigrama y la relación de personal adscrito al servicio, deberá ser entregada por el adjudicatario en el plazo de un mes a partir de la adjudicación del contrato y deberá mantenerse actualizada permanentemente y a disposición de la Consejería.

La programación será objeto de evaluación periódica, estableciendo las revisiones y adaptaciones convenientes de las actividades, a propuesta del adjudicatario o a petición de la Consejería, teniendo en cuenta los resultados de las valoraciones de las personas usuarias y las familias del conjunto de la programación y de las actividades realizadas.

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

Ajustes individuales

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

Normas de organización del Programa

El adjudicatario se compromete a elaborar y presentar, en el plazo máximo de un mes desde la adjudicación del contrato, una propuesta de documento que contenga las normas de organización del programa. El adjudicatario se responsabilizará de la gestión de los cambios que en estas normas se puedan producir a lo largo de la vigencia del contrato (comunicación a la Consejería de la motivación y propuesta de cambio, y custodia de los registros correspondientes).

El documento, que estará redactado en lenguaje comprensible, deberá contener al menos, los siguientes apartados: Derechos y deberes, normas de funcionamiento del servicio y sistemas de participación de las familias y personas usuarias en el programa. Se 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) de estas normas a cada familia y participante en el proceso de acogida, y se dejará registro de dicha entrega.

Para facilitar a los usuarios 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 los usuarios.

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.

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

Corresponderá a la Consejería la aplicación de lo contemplado en la Ley 12/2022 de 21 de diciembre de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo.

Servicios a prestar

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

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

La prestación del servicio contemplará las siguientes áreas:

a) Cuidado y apoyo personal y social

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

- Prestación de los apoyos necesarios a la persona con discapacidad para la realización de las actividades que se realicen, tanto en su movilización y desplazamiento, como en destrezas y habilidades que promuevan su participación activa.
- En aquellas actividades, que por su horario requieran manutención y pernoctar fuera del domicilio, se facilitarán los apoyos precisos, en el grado necesario, para la realización de actividades básicas de la vida diaria (ABVDs).

b) Atención especializada, psicológica y social

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

- Psicológica:
 - Se prestará la orientación y apoyo psicológico necesario a las familias y personas usuarias participantes en el programa.
 - Cada usuario contará con un programa individual de atención, que deberá ser objeto de seguimiento y evaluación periódica por parte de los profesionales implicados en el programa.
 - Se diseñarán programas de intervención directa, realizando seguimiento de cada caso y sirviendo de apoyo al equipo de atención directa.
- Social:
 - Recogida sistemática de información de la situación de las familias tanto beneficiarias como demandantes, valorando sus necesidades y demandas, y llevando a cabo acciones de orientación, información y asesoramiento derivadas de dichas necesidades o demandas.
 - Valoración sobre las necesidades, habilidades y características de los participantes, facilitando los apoyos y adecuación de las actividades a las posibilidades de los mismos.

Actividades básicas a desarrollar en el Programa de Respiro

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

- **Actividades de sábados y domingos:**

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

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

El número de atenciones prestadas en actividades de sábados y domingos no podrá ser inferior a 1.500 en cómputo anual.

- **Respiro fin de semana:**

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

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

- **Puentes y estancias cortas:**

A lo largo del año, se organizarán tres servicios de respiro en periodos vacacionales cortos (entre 3 y 5 días) coincidiendo con los momentos en los que las familias puedan tener más dificultades de respiro y conciliación.

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

- **Estancias largas en vacaciones anuales:**

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

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

El número de atenciones prestadas en estancias (fines de semana, estancias cortas y estancias largas) no podrá ser inferior a 200 en cómputo anual.

- **Apoyos puntuales.**

Dirigidos a dar respuesta a solicitudes de las familias ante necesidades de respiro para facilitar la conciliación familiar y por motivos imprevistos o de emergencia. Serán por espacio de tiempo definido y de corta duración y podrán realizarse tanto en el domicilio familiar como en el entorno comunitario. Se establece una bolsa de 600 horas para dar cobertura a este tipo de prestación.

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

Otros Servicios complementarios

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

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

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

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

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

3. 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 oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros que les afecten por su categoría profesional.

Al mes de inicio del servicio el adjudicatario remitirá una la ficha/modelo de solicitud que las familias deben cumplimentar para solicitar el alta en el servicio para su validación por parte de la Consejería

Se dispondrá como mínimo, de los siguientes protocolos de prevención y/o atención a la persona usará, así como de los registros correspondientes:

- Acceso y Acogida al servicio y actividad. Deberá existir un protocolo de acogida tanto de la persona usuaria como de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, información sobre las actividades y el funcionamiento del programa y servicios a prestar.
- 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 de la nueva persona usuaria.
- Medicación. Modelos de autorización de familiares para dispensación de medicamentos, procedimientos de apoyo y control individual de la administración de los mismos en actividades y estancias. Estadillo especificando tomas, alergias e intolerancias.
- Protocolos de prevención de riesgos e intervención. Caídas, crisis epilépticas u otros en función de las necesidades de intervención de los usuarios, que incluya las medidas preventivas como las de intervención, así como la aplicación de primeros auxilios y comunicación con familiares y centros sanitarios.
- Abordaje de conductas disruptivas e intervención en crisis.
- Fugas y ausencias no justificadas durante el desarrollo de la actividad.
- Información a las familias, incluyendo registro de las comunicaciones efectuadas y

reclamaciones. Incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.

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 en el servicio/ actividad, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento los usuarios participantes en la actividad.
- Registro de incidencias.

5. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO

1. Medios materiales

La entidad adjudicataria aportará unas instalaciones ubicadas en el municipio de Madrid de forma que quede garantizado el adecuado desarrollo del servicio. En dicha sede se llevarán a cabo los trabajos de gestión y coordinación precisos y contará con la infraestructura, accesibilidad, equipos y medios materiales y tecnológicos necesarios para su desarrollo.

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

- Un local, amueblado y equipado con sus propios medios, con una superficie no inferior a 150 metros cuadrados destinado a la gestión, administración y organización de los servicios, que cuente con las características que se señalan a continuación:
 - 1 área de trabajo, que permita la realización de tareas administrativas y atención al público.
 - 1 despacho que permitan la realización de entrevistas y atención a familias.
 - Aseos diferenciados por sexo y, al menos, uno de ellos adaptado.
 - El adjudicatario pondrá a disposición del programa una sala polivalente de un mínimo de 30 mts² para uso puntual en reuniones con familias, sesiones de formación, actividades y talleres.
 - Una zona exterior, en las propias instalaciones para realización puntual de actividades deportivas y lúdicas.
 - Las dependencias deberán tener buena comunicación mediante transporte público, no estando distantes más de 1.000 metros de parada de línea regular de transporte público (frecuencia de paso inferior a los veinte minutos).

Contará además con los siguientes dispositivos:

- 1 línea de telefonía fija con conexión a internet
- 2 equipos informáticos de sobremesa.
- 3 equipos informáticos portátiles
- 5 líneas móviles
- 1 impresora multifunción a color

La entidad adjudicataria correrá con todos los gastos que originen la aportación de local y aquellos derivados de su mantenimiento y funcionamiento (agua, luz, gas, teléfono, seguros, impuestos, tasas, limpieza, conexión a internet.).

2. Medios personales

Para asegurar la adecuada organización y desarrollo de las acciones del servicio, la entidad adjudicataria deberá contar, al menos, con los siguientes recursos humanos, que se consideran como equipo técnico básico:

- **Director/Gerente**, con al menos, un 30 % de jornada de dedicación y las siguientes funciones:
 - Coordinación de la programación, desarrollo y organización operativa del Programa.
 - Coordinación técnica del equipo: organización del personal, supervisión, evaluación, distribución de funciones y horarios.
 - Coordinación externa del Programa e interlocución con la Consejería. Recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería estime oportuno impartir en relación con la prestación del servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.
 - Evaluación de las estrategias desarrolladas y de los procesos y resultados del programa.

Personal Técnico de Atención Especializada: el adjudicatario deberá contar con personal especializado (Psicólogo y Técnicos con titulación en el ámbito de la intervención social: Trabajador Social o Educador Social) con titulación, experiencia y en número suficiente para prestar los servicios recogidos en el presente pliego. Se asegurará a lo largo del contrato, al menos, 2,2 contratos equivalentes a tiempo completo de esta categoría, con las siguientes especificaciones:

- Psicólogo/a(s), Se asegurará, al menos, un profesional a media jornada de esta categoría, con las siguientes funciones:
 - Orientación y apoyo psicológico a familias y personas usuarias.
 - Coordinación técnica con los equipos de los Centros de atención diurna que presten servicio principal a los participantes.
 - Propuesta del diseño de ajustes individuales, programaciones, protocolos de actuación, planillas de registro.
 - Diseño y aplicación de criterios de evaluación.
 - Participación en el diseño de evaluación de actividades.
 - Soporte técnico al coordinador de actividades y a los profesionales de atención directa.
 - Participar en acciones de formación a familiares.
- Trabajadores Sociales/ Educadores Sociales, se asegurará, al menos, un profesional a media jornada de estas categorías. con las siguientes funciones:
 - Apoyo en la organización, coordinación y supervisión de las actividades planificadas.
 - Evaluación sociofamiliar y asesoramiento en gestiones y recursos de ayudas sociales
 - Interlocución coordinada con el psicólogo de la relación con familias (planificación, gestión de incidencias).
 - Coordinación de informes y documentación de las actividades.
 - Participación en el diseño de evaluación de actividades.
 - Valorar las situaciones de emergencia y proponer los apoyos precisos solicitados por las familias a nivel individual.

Personal de Atención Directa a personas usuarias en actividades de respiro: el adjudicatario deberá contar con personal de atención directa (Técnicos de Integración Social y Cuidadores o categoría equivalente), con las siguientes funciones:

- Técnicos de Integración Social:
 - Programación y desarrollo de las actividades acorde a las habilidades de autonomía para el aprendizaje y bienestar en cada caso, fomentando la integración y participación social.
 - Participación en el seguimiento y evaluación de participantes y actividades, aplicando criterios consensuados de actuación.
 - Realización de tareas de enlace con la coordinación y valoración interdisciplinar del equipo.
 - Coordinación y supervisión de la cumplimentación de registros (de actividades, de conductas y otros).
- Personal Cuidador:
 - Atención directa y apoyo a los usuarios durante el desarrollo de las actividades programadas, aplicando las estrategias de intervención que permita el mantenimiento y mejora de su autonomía y participación.
 - Cumplimentación de planillas de registros sobre personas y actividades.

El personal de atención directa en actividades de ocio (técnicos de integración social y cuidadores) asociado al desarrollo de las actividades deberá ajustarse en número y horarios a las necesidades específicas en función del tipo de actividad, volumen y perfil de las personas usuarias, siempre que la plantilla presencial disponible para atender a los usuarios asegure una ratio mínima de **0,60 en actividades de sábado y domingo y de 0,70 en el resto de actividades de fines de semana y estancias**. A su vez, la ratio de técnicos de integración social no podrá ser inferior a 0,20 en el caso de actividades de sábado y de domingo, o a 0,30 en el resto de actividades de fines de semana y estancias.

El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda, según la proporción entre su jornada de trabajo y el cien por cien de la jornada anual, según el convenio colectivo aplicable (y que como referencia será de, al menos 1.720 horas de jornada anual).

Personal de apoyo administrativo, contará con, al menos, un profesional a media jornada con las siguientes funciones:

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

Características de la plantilla

La totalidad de la plantilla de personal del Programa dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria del presente contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio

El adjudicatario aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado (indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones). A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la

Seguridad Social (TC2).

La información de la composición de la plantilla se señalará en la Programación general del servicio. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro.

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.

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.

Se deberá contar con un sistema de control de presencia diario del personal, mediante registro escrito o sistema informático, en el que conste los trabajadores, su hora de entrada y salida y firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito. La entidad adjudicataria gestionará la grabación de esta información.

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.

Serán de cuenta del adjudicatario del contrato derivado las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

Donde así se contemple, las figuras profesionales podrán ser desempeñadas por figuras equivalentes que, en todo caso, deberán contar con la cualificación académica o profesional para ello de acuerdo con la normativa y convenio colectivo aplicable. En todo caso, cualquier modificación relacionada con el personal de atención directa no podrá suponer ningún coste para la Consejería.

6. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Marco general de actuación

El adjudicatario del contrato elaborará para el Programa y propondrá a la Consejería, un marco general de actuación que incluirá pautas de intervención para las incidencias más comunes, especialmente las referidas a cuidados de salud e higiene, actuación ante situaciones de emergencia sanitaria o psicosocial y referidas a la comunicación con otras instituciones y con familias; este marco general incluirá las normas de organización descritas en la cláusula 4.

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

2. Expediente personal

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

Cada usuario y su familia que sean atendidos en el servicio en el marco del presente contrato, deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención.

La entidad adjudicataria del contrato deberá preparar y organizar adecuadamente estos expedientes individuales que serán archivados en un lugar seguro y siguiendo las directrices establecidas al respecto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

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

3. Participación de personas usuarias y familias en el desarrollo del Programa

El adjudicatario articulará un sistema de representación y participación de las personas con discapacidad participantes y sus familias o representantes en los aspectos relacionados con la programación de actividades y sus características y con la valoración de medición de satisfacción de quejas y reclamaciones presentadas.

7. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

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

El adjudicatario está obligado a informar a la Consejería, a través del responsable, de cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del Servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, o con cualquier otro aspecto relativo al cumplimiento del contrato.

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

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

La entidad adjudicataria deberá proponer a la Consejería fórmulas para articular, en su caso, la colaboración de personal voluntario para desarrollar tareas complementarias de acompañamiento.

El adjudicatario pondrá a disposición de la Consejería con la periodicidad que se exija información detallada de las actividades, tanto programadas como de las efectuadas, incorporando

información desglosada de los costes previstos o repercutidos a las familias asociados a gastos complementarios de las actividades desagregados por conceptos: transporte, manutención, alojamiento, entradas en recintos, etc. De las actividades realizadas, constará relación de personas usuarias atendidas desglosada por tipo de actividad y horas de atención.

En el mes siguiente a la finalización de cada ejercicio se redactará una Memoria de actividades, que recoja los datos e información sobre personas atendidas y características de las mismas, actividades desarrolladas, variables y resultados obtenidos, etc. En la elaboración de estas memorias el adjudicatario deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir. A fin de facilitar esta evaluación, en el diseño de todas las actuaciones se elaborarán indicadores que sintetizen aquellos elementos más relevantes del desarrollo y efectos del programa, sin detrimento de otras mediciones de mayor detalle, útiles para la intervención individual.

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

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

1. Propiedad de los materiales técnicos

Todos los estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Comunidad de Madrid, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, siempre de manera dissociada y sin que pueda en ellos identificarse o hacerse identificable a persona alguna, salvo que cuente con el consentimiento de la persona o personas afectadas, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

2. Visibilidad del programa

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

Asimismo, todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del servicio se elaborarán conforme a las directrices establecidas para la edición y difusión de la Comunidad de Madrid, haciendo referencia a que dicho servicio ha sido contratado por la Consejería competente en materia de atención a personas con discapacidad.

Madrid, a fecha de firma

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: ALEJANDRA SERRANO FERNÁNDEZ - ***6207**
Fecha: 2025.03.19 11:58