

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO 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: 003/2025

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 aprobación de la Ley 1/2023, de 15 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.

Desde la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (en adelante 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 que padece alguna enfermedad mental grave y duradera como principal etiología de la necesidad de apoyo, a lo que pueden añadirse otras circunstancias como encontrarse en situación de exclusión Sin Hogar con desarraigo familiar y social, ausencia de tratamiento psiquiátrico y/o falta de adherencia a los tratamientos sanitarios, con graves situaciones de aislamiento social y sin apoyo social o familiar, derivando todas ellas en situaciones de gran vulnerabilidad social y precisando de una atención integral, personalizada y especializada para lograr el mayor bienestar y calidad de vida de la persona.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018045785563470451930**

Por otro lado, el envejecimiento progresivo de la población viene planteando uno de los desafíos más importantes del momento actual: garantizar la calidad de vida, la autonomía y la inclusión social de las personas mayores. Y en este contexto, el servicio de acompañamiento social también se vuelve fundamental para combatir la soledad, prevenir la dependencia y fomentar el bienestar emocional, funcional y comunitario.

Durante los últimos años, se ha venido detectando la necesidad de prevenir situaciones de soledad no deseada, reconocida como un factor de riesgo para la salud física y mental de la ciudadanía. Son pocos los servicios que están abordando esta realidad desde un enfoque preventivo y personalizado como el que se quiere plantear desde la AMAPAD tanto con aquellas personas que residen en sus domicilios como con aquellas personas que residen en un centro de atención residencial.

El nuevo paradigma contemplado en la Ley 8/2021, de 2 de junio, también requiere disponer de servicios que posibiliten el acompañamiento a las personas con necesidad de medidas de apoyo, in situ, en actos cotidianos relacionados con cualquier esfera de su capacidad jurídica, contribuyendo a su máxima autonomía y a su participación efectiva en los actos que les afectan.

En definitiva, la AMAPAD pretende procurar acompañamiento en 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 acompañamiento 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 consiste en la gestión del servicio de acompañamiento social para la realización de actividades cotidianas, dirigido a las personas con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, para las que ha sido nombrada como figura de apoyo la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad perteneciente a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, que residen en sus domicilios y/o en los centros de atención residencial, para promover su participación activa en el ámbito comunitario y en las cuestiones que le afectan en su día a día, así como para prevenir las situaciones de soledad no deseada.

La necesidad de contratación viene determinada por el impulso imprescindible a la participación activa y la prevención de la soledad no deseada de las personas a las que presta apoyo la AMAPAD en las cuestiones cotidianas que les afectan,



como parte de su programa de intervención individual, con el objetivo de favorecer su mayor autonomía y relación con el entorno y, con ello, el ejercicio efectivo de su capacidad jurídica conforme al espíritu de la Ley 8/2021, de 2 de junio.

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

3. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS.

El objetivo general de los servicios se dirige a facilitar el acompañamiento en actividades cotidianas 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 objetivo específico

- a) Facilitar su participación activa, a través del acompañamiento personal, en actos cotidianos que les permitan desarrollar destrezas y habilidades sociales en un entorno seguro.
- b) Reducir el aislamiento y prevenir las situaciones de soledad no deseada.
- c) Facilitar el acceso a recursos y servicios.
- d) Favorecer la permanencia en el entorno comunitario de aquellas personas que residan en sus domicilios.

4. DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS

Personas adultas con discapacidad que presenten 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 que requieran de un servicio de acompañamiento social para dar respuesta a los objetivos y necesidades recogidos y consensuados en su Plan de Intervención Individual.

5. DESARROLLO DEL SERVICIO.

Proyecto I:

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

Acompañamientos en centros residenciales que promuevan la prevención de situaciones de soledad no deseada de aquellas personas que no cuenten con red familiar o social de apoyo.

Finalidad del proyecto I: favorecer la autonomía personal, la participación



activa e integración social y comunitaria y la prevención de las situaciones de soledad no deseada de las personas con necesidades de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES Y METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN.

6.1 DERIVACIÓN DE CASOS

FIGURA DEL COORDINADOR

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

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

6.2 ACTUACIONES.

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

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

Las actuaciones se concretarán en:

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

6.3 METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN.



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

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

Dada la naturaleza de las actividades y actos en los que se puede desarrollar el acompañamiento (sanitarias, bancarias...), se deberá garantizar en todo momento el derecho a la confidencialidad y a la intimidad de la persona.

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

6.4 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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

7. MEDIOS PERSONALES.

7.1 MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL CONTRATO Y FUNCIONES.

La plantilla consta de 6 Técnicos Superiores en Integración Social y de 1 coordinador.

- **Coordinador del Equipo.** 1 coordinador con jornada completa de lunes a viernes.

El coordinador deberá contar con la titulación de diplomado/grado en Trabajo Social, con colegiación activa durante toda la vigencia del contrato y con una experiencia mínima de 3 años en labores de coordinación de personal y de intervención social con personas adultas con discapacidad.

Funciones del/la coordinador/a:

- Organizar, supervisar y evaluar la gestión del equipo incluido en el presente contrato.
- Distribuir las tareas, gestionar horarios, turnos y recursos humanos.
- Garantizar la observancia de las funciones asignadas a cada profesional en función de tipo de acompañamiento que se precise.



- Realizar reuniones de seguimiento y resolución de 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 a la Jefa de Servicio de Apoyo Social de la AMAPAD informe inmediato ante cualquier circunstancia excepcional que se produzca durante la prestación del servicio.
- Coordinación con Jefa de Servicio de Apoyo Social de AMAPAD.
- Elaborar la memoria técnica anual.
- Realizar sesiones de supervisión individual y grupal con el equipo técnico.
- Coordinar las actuaciones ante toma de decisiones de casos complejos, conflictos éticos o situaciones de vulnerabilidad extrema.

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

Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará constituido por 6 Técnicos Superiores en Integración Social con jornada completa de lunes a viernes para satisfacer las necesidades de acompañamiento que se soliciten.

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

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

FUNCIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO:

- 1.- Realizar acompañamientos presenciales de forma individualizada en la vida comunitaria de las personas apoyadas que residan en domicilios y/o centros de atención residencial.
- 2.- Prestar apoyo en las actividades de la vida diaria (compras, gestiones, transporte, citas médicas, comparecencias en el juzgado...).
- 3.- Ofrecer escucha activa, apoyo afectivo y presencia cercana que favorezca el bienestar de las personas apoyadas tanto que se encuentren en sus domicilios como en los centros de atención residencial.
- 4.- Detectar indicadores de aislamiento, de deterioro o sufrimiento psicosocial.
- 5.- Fomentar la autonomía de la persona apoyada por la AMAPAD potenciando



su participación en el entorno comunitario.

6.- Realizar un informe al finalizar cada acompañamiento recogiendo la información más relevante para el bienestar de la persona.

7.- Participar en las reuniones con la coordinadora del servicio.

8.- Prevenir las situaciones de soledad no deseada.

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

La empresa adjudicataria contará con una flota de dos vehículos ligeros híbridos a su disposición.

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 para el desarrollo de actuaciones objeto del presente contrato.

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

8.2 OTROS MEDIOS MATERIALES.



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

9. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria estará obligada con carácter general, a:

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



a las Personas Adultas con Discapacidad.

13. El personal de la empresa irá debidamente identificado en el desarrollo de sus intervenciones.
14. El personal no podrá recibir ninguna gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio.

10. OBLIGACIONES DE LA AMAPAD.

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

11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

La empresa adjudicataria deberá presentar la siguiente documentación:

- Informe mensual en formato pdf, a presentar en los 10 primeros días del mes posterior, en el que se incluya información relativa a:
 - N° servicios prestados, diferenciando edad y sexo del usuario.
 - N° de horas consumidas.
 - N° de acompañamientos, identificando el lugar de prestación y clasificados por tipo.
 -

Aquí recogería el número de servicios y número de personas atendidas. Edad, Sexo, tipo de acompañamiento, lugar de prestación del servicio.

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 adjudicataria presentará, 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: **1018045785563470451930**