



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Comunidad
de Madrid

Dirección General
de Atención a Personas
con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este documento se ha obtenido directamente del documento original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado todos los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CON ENFERMEDAD MENTAL

RED PÚBLICA DE ATENCIÓN SOCIAL A PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL NUEVO ACUERDO MARCO QUE FIJE LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PARA LA GESTION DE “CENTROS DE REHABILITACIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA EN LAS DISTINTAS ZONA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”. COFINANCIADO AL 40% POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE LA COMUNIDAD DE MADRID FSE+ 2021-2027.

MARZO 2026



1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETO	5
3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO: OBJETIVOS DE LOS CENTROS DE REHABILITACIÓN LABORAL, CARACTERÍSTICAS Y OFERTAS DE LAS PLAZAS.....	6
3.1. Definición y objetivos de los Centros de Rehabilitación Laboral	6
3.2. Características y oferta de plazas.....	8
3.3. Criterios de selección por el Fondo Social Europeo Plus.....	9
4. PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN Y COSTE DEL SERVICIO	10
4.1. Perfil general de la población	10
4.2. Proceso de acceso y derivación	11
4.3. Ocupación de plazas.....	12
5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN EL CRL A CONCERTAR PLAZAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID.....	14
6. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN.....	16
6.1. Acogida y enganche.....	16
6.2. Evaluación y planificación de la intervención.....	17
6.3. Intervención: metodología, áreas de trabajo y actividades	19
6.3.1. Metodología.....	19
6.3.2. Áreas de intervención y actividades	19
7. COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS	26
8. EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL CENTRO	27
9. PLAN DE CALIDAD	29



10. MEMORIAS E INDICADORES	30
11. MEDIOS PERSONALES.....	31
11.1. Medios personales del Centro de Rehabilitación Laboral	31
11.2. Formación del personal	37
12. PROTOCOLOS Y REGISTROS.....	38
13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS.....	39
13.1. Medios materiales	40
13.2. Mantenimiento.....	41
13.3. Plan de contingencia	41
14. HORARIO	43
15. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO.....	43
16. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	44
17. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL	45
18. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD	45
19. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS.....	46
20. SEGURIDAD Y SALUD	47



1. INTRODUCCIÓN

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, está firmemente comprometida en la atención social a las personas adultas con discapacidad derivada de enfermedad mental grave y en el apoyo a sus familias. Para ello ha desarrollado la Red Pública de Atención Social Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera que cuenta con una tipología de centros y recursos de atención social especializada diversificada y con una distribución territorializada. Esta Red, y los centros y recursos que la integran, trabajan en estrecha coordinación y complementariedad con la red de Salud Mental para asegurar una atención sociosanitaria integral ofreciendo atención social a las personas adultas entre 18 y 65 años con discapacidades psicosociales y dificultades de integración a consecuencia de trastornos mentales severos derivadas desde los Servicios de Salud Mental de la red pública sanitaria como responsables de su tratamiento y seguimiento psiquiátrico.

La Red cuenta con diferentes tipos de centros y recursos que ofrecen en régimen de atención diurna y de atención residencial distintos programas y actividades para atender las diversas necesidades sociales de estas personas y para promover su autonomía e integración social y laboral.

El Decreto 122/1997, de 2 de Octubre de 1997 (B.O.C.M. del 9 de Octubre de 1997), por el que se establece el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención Social, Rehabilitación Psicosocial y Soporte Comunitario de Personas afectadas de enfermedades mentales graves y crónicas, en diferentes centros de servicios sociales especializados, define los principios organizativos y el funcionamiento de esta clase de centros, así como los criterios de acceso y prestaciones que se incluyen.

Entre los tipos de centros recogidos en el citado régimen jurídico se incluyen los *Centros de Rehabilitación Laboral*, que se conciben como un recurso social específico cuya misión fundamental es la de favorecer la rehabilitación vocacional-laboral de las personas con trastornos psiquiátricos crónicos que se encuentran viviendo en la comunidad, de modo que propicie su integración laboral en la empresa ordinaria, o bien en fórmulas de empleo protegido (Centros Especiales de Empleo), o, en su caso, sistemas de auto-empleo.

A fin de favorecer la integración social y laboral de las personas con enfermedades mentales graves y duraderas la Comunidad de Madrid viene desde el año 1991 promoviendo el desarrollo de este tipo de centros de atención social y considera prioritario asegurar su mantenimiento y continuar su desarrollo.

En consecuencia se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación mediante acuerdo marco de CENTROS DE REHABILITACIÓN LABORAL



PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA EN LAS DISTINTAS ZONA DE LA COMUNIDAD DE MADRID, de conformidad con lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/UE, de 26 de febrero de 2014.

Los Centros de Rehabilitación Laboral que se contraten en el presente nuevo Acuerdo Marco mediante los contratos basados del mismo estarán cofinanciados al 40% por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) dentro del Programa FSE+ 2021-2027, al ser coherente con los fines establecidos en la Prioridad 2: inclusión social, Objetivo Específico: *h) Fomentar la inclusión activa al objeto de promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la participación activa, y mejorar la empleabilidad, en particular para los grupos desfavorecidos*, dentro del objetivo político 4 :“*Una Europa más social e integradora mediante la aplicación del pilar europeo de derechos sociales*” ya que se ajusta a los criterios de selección de operaciones aprobados por el Comité de Seguimiento, los Reglamentos (UE) 2021/1060, de 24 de junio, por el que se establecen las Disposiciones Comunes y el Reglamento (UE) 2021/1057, del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de junio, por el que se establece el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) y al resto de reglamentos en ejecución y gestión que se emitan.

Estos Centros de Rehabilitación Laboral se incluye también en el marco del programa “Emplea tu Capacidad” que aúna el conjunto de actuaciones que gestiona la Consejería competente en materia de asuntos sociales para mejorar el acceso y participación de las personas con discapacidad y enfermedad mental grave y duradera en el mercado laboral.

2. OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer las condiciones para el Acuerdo Marco que permita seleccionar una serie de entidades o empresas que sean titulares de Centros de Rehabilitación Laboral para personas con enfermedad mental y a tal fin describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias de los contratos de servicios para la gestión de este tipo de plazas.

Con el presente Acuerdo Marco y los contratos que se adjudiquen basados en el mismo, se pretende lograr una bolsa o conjunto de plazas que permita asegurar la atención a los usuarios con enfermedad mental que actualmente y a propuesta de los Servicios de Salud Mental de referencia, están atendidos en este tipo de centros y las derivaciones que desde los citados SSM se planteen para nuevos usuarios que lo necesiten en el futuro.

El objetivo con este nuevo Acuerdo Marco es mantener como mínimo las plazas concertadas actualmente y en su caso poder ampliar plazas y poner en marcha nuevos



centros si la disponibilidad presupuestaria lo permite y teniendo en cuenta las demandas y listas de espera existentes en las distintas zonas.

Las plazas en los centros de rehabilitación laboral incluidas en el presente Acuerdo Marco una vez formalizado éste y en los contratos de servicios que de él se deriven, quedarán integradas dentro de la Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad (en adelante, la Dirección General) de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, de conformidad con lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Toda la red de atención social a personas con enfermedad mental y los centros y recursos que la conforman e integran se organizan y funcionan de acuerdo a un criterio de territorialización. El principio de territorialización es un elemento esencial de la organización y funcionamiento de la mencionada red y un instrumento esencial para asegurar la coordinación con los Servicios de Salud Mental de la zona en la que viven los usuarios y facilitar además una intervención con el usuario en su propio entorno social y familiar para lograr la mejora de su integración. Por ello toda la red esta territorializada y zonificada para asegurar una atención coordinada con los Servicios de Salud Mental más cercanos al entorno vital de los usuarios con los que trabaja para su integración y participación comunitaria normalizada, así como la coordinación con servicios sociales generales y otros recursos sociocomunitarios.

Por ello y a fin de asegurar y preservar este criterio esencial de territorialización como eje para la organización y funcionamiento de los centros de la Red y entre ellos los centros objetos de este contrato, se tendrá en cuenta este criterio de territorialización en la adjudicación de las plazas de centro de rehabilitación laboral que los licitadores ofrezcan de modo que se asegure una adecuada distribución territorial de las mismas para promover un atención cercana al entorno donde viven los usuarios y su mayor integración comunitaria.

3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO: OBJETIVOS DE LOS CENTROS DE REHABILITACIÓN LABORAL, CARACTERÍSTICAS Y OFERTAS DE LAS PLAZAS

3.1. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE LOS CENTROS DE REHABILITACIÓN LABORAL

De acuerdo al diseño establecido por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales en el marco de la Red pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera, los Centros de Rehabilitación Laboral (en adelante CRL) se conciben como un recurso social específico cuya misión fundamental es la de favorecer la rehabilitación vocacional-laboral de las personas con trastornos psiquiátricos crónicos que se encuentran



viviendo en la comunidad, de modo que propicie su integración laboral en la empresa ordinaria, o bien en fórmulas de empleo protegido (Centros Especiales de Empleo), o, en su caso, sistemas de autoempleo.

Está dirigido a aquellas personas con trastornos mentales graves y duraderos (esquizofrenia, trastorno bipolar, trastornos paranoides, otras psicosis, trastornos graves de personalidad, etc.) que por diversas razones no estén en condiciones de acceder directamente al mundo laboral ni de enfrentarse o manejar de un modo autónomo las diferentes exigencias que implica la integración laboral en sus diferentes componentes de elección, búsqueda, obtención y mantenimiento de un empleo y que por tanto requieren un proceso de rehabilitación laboral que les prepare para el trabajo.

Ofrecen programas de rehabilitación laboral para ayudar a aquellas personas con enfermedad mental que han alcanzado un buen nivel de autonomía, a aprender o recuperar los hábitos y capacidades laborales necesarias para acceder al mundo laboral y apoyar su integración y mantenimiento en el mismo.

La capacidad de atención de los CRL con plazas concertadas que están en funcionamiento actualmente se sitúa en un intervalo de plazas entre el mínimo de 30 plazas y 80 plazas. No obstante, el mínimo de plazas a contratar mediante contrato basado en un CRL nuevo que se incorpore al nuevo Acuerdo Marco será de 30 plazas.

La capacidad de atención en este tipo de centros tiene un margen de elasticidad teniendo en cuenta que la atención se va ajustando a las necesidades de los distintos usuarios atendidos y a lo establecido en su plan individualizado por lo que la asistencia es distinta en cada usuario y en los distintos momentos de la intervención y que además parte de las actividades se desarrollarán fuera del centro buscando la normalización e integración comunitaria de los usuarios.

La organización de un Centro de Rehabilitación Laboral y los programas y actividades que en él se desarrollarán buscan servir a la consecución de los siguientes objetivos:

- Posibilitar la rehabilitación laboral, dotando a los usuarios de los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para acceder y manejarse adecuadamente en el mundo laboral.
- Propiciar y apoyar la inserción laboral en fórmulas de empleo protegido, autoempleo y preferentemente en la empresa ordinaria de aquellos usuarios que tras un proceso de rehabilitación estén en condiciones de realizar actividades laborales productivas.
- Articular y organizar el contacto y la coordinación con los recursos de formación profesional y con el mercado laboral existente.
- Fomentar la colaboración de empresarios, asociaciones o instituciones en la tarea de aumentar las oportunidades de inserción laboral de las personas con trastornos psiquiátricos crónicos.



3.2. CARACTERÍSTICAS Y OFERTA DE PLAZAS

El servicio se prestará en los centros que a tal fin aporten las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y de los contratos que de él se deriven, y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (en adelante Consejería), del número de plazas que se adjudiquen a dichos centros tras la formalización del correspondiente documento contractual para la atención de las personas usuarias de las características antedichas. Estas plazas quedarán integradas dentro de la Red Pública de Atención a Personas con Discapacidad que gestiona la actual Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad (en adelante, la Dirección General) de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, de conformidad con lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Los Centros en que se ofertan las plazas deberán estar ubicados dentro del territorio de la Comunidad de Madrid. Se tendrá en cuenta el criterio de territorialización reseñado a efectos de la adjudicación de las plazas para asegurar su adecuada distribución territorial y la necesaria coordinación con los Servicios de Salud Mental (en adelante SSM) de cada zona.

El CRL en el que se oferten las plazas estará, preferentemente, en un local o edificio específico a tal fin y contará con la preceptiva autorización administrativa. De igual forma, el CRL también podrá estar integrado en espacios con algún otro centro de atención social a personas con enfermedad mental como centro de rehabilitación psicosocial o centro de día, siempre que cuente con las autorizaciones administrativas correspondientes que podrá ser o bien exclusiva de CRL o en otros casos que pueda incluir ambos recursos bajo una única autorización en alguna tipología de centro de atención diurna (centros de rehabilitación, centro de día, etc.), debiendo contar con los espacios y dependencias suficientes, y con la dotación de personal que resulte necesaria para la prestación del Servicio, conforme a lo establecido en el presente Pliego.

Así mismo deberán estar adaptados material y funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen, y cumplir con la normativa que les resulte de aplicación. Contarán, con los espacios y, dependencias suficientes, así como, con la dotación de personal, que resulte necesaria para la prestación del Servicio, conforme a lo establecido en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

La capacidad de atención de los CRL se sitúa en un mínimo 30 plazas y un máximo de entorno 80 plazas. La capacidad de atención en este tipo de centros tiene un margen de elasticidad, ajustando la atención a las necesidades de los distintos usuarios atendidos y a lo establecido en su plan individualizado. Por ello, la asistencia es distinta en cada usuario, y en los distintos momentos de la intervención, y además parte de las actividades se desarrollarán fuera del centro buscando la normalización e integración comunitaria de los usuarios.



Por ello, cada entidad licitadora podrá ofertar en cada CRL un número de plazas total que será como máximo el resultado de multiplicar por dos la capacidad simultánea de atención establecida en la correspondiente autorización administrativa. Las entidades licitadoras deberán ofertar un mínimo de 30 plazas por cada CRL.

3.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS

Los CRL que se contraten en el presente nuevo Acuerdo Marco mediante los contratos basados en el mismo estarán cofinanciados al 40% por el Fondo Social Europeo Plus, en el marco del Programa de la Comunidad de Madrid FSE+ 2021-2027 que se estiman coherentes con los fines establecidos en la Prioridad.2: "Inclusión social", Objetivo Específico h) Fomentar la inclusión activa al objeto de promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la participación activa, y mejorar la empleabilidad, en particular para los grupos desfavorecidos, dentro del Objetivo político 4: "Una Europa más social e integradora mediante la aplicación del pilar europeo de derechos sociales", pues se ajusta a los criterios de selección de operaciones aprobados por el Comité de Seguimiento, los Reglamentos (UE) 2021/1060, de 24 de junio, por el que se establecen las Disposiciones Comunes y el Reglamento (UE) 2021/1057, del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de junio, por el que se establece el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) y al resto de reglamentos en ejecución y gestión aplicables

Las acciones que se desarrollarán en este servicio contribuirán a conseguir los resultados esperados para este Objetivo Específico h), y que son los siguientes:

- Potenciar la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.
- Fomentar las acciones de apoyo personal y acompañamiento en el puesto de trabajo.
- Aumentar la empleabilidad o mantenimiento del empleo de los colectivos en riesgo de exclusión, especialmente personas con discapacidad e inmigrantes.
- Sensibilizar al conjunto empresarial para favorecer el empleo de las personas con especiales dificultades, especialmente inmigrantes y personas con discapacidad.

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

- Igualdad entre mujeres y hombres: fomentarán que las acciones cofinanciadas persigan, de manera específica o de modo transversal, la reducción de las disparidades existentes entre hombres y mujeres.

En la medida de lo posible, establecerán medidas para promover la incorporación de la perspectiva de género en el diseño y la ejecución de las operaciones, o bien, contemplar operaciones específicas para las mujeres, incorporar el uso de cláusulas



de género en las subvenciones y contrataciones públicas, y cualesquiera otros criterios proporcionales.

Al objeto de contribuir a la reducción de las brechas de género identificadas, así como a la consecución de los resultados esperados en materia de igualdad, promoverán una participación equilibrada de mujeres y hombres en las acciones del programa, y su acceso equitativo a los recursos, y priorizarán la participación de las mujeres, en caso de que se hayan detectado brechas de género significativas.

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

De conformidad con lo dispuesto en el Programa Fondo Social Europeo Plus de la Comunidad de Madrid 2021/2027, se integra en las siguientes categorías por tipo de intervención:

- **Ámbito de intervención: 153.** Vías de integración y reintegración en el mundo laboral de las personas desfavorecidas.
- **Forma de financiación:** 01 Subvención.
- **Mecanismo de intervención territorial y enfoque territorial:** 33. Otros enfoques: Sin enfoque territorial
- **Tema Secundario del FSE+: 05.** No discriminación. **10.** Abordar los retos señalados en el Semestre Europeo.
- **Igualdad de género del FSE+: 02.** Proyectos que integran la perspectiva de género.

En la medida de lo posible, se fomentará la conservación, protección y mejora de la calidad del medio ambiente.

4. PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN Y COSTE DEL SERVICIO

4.1. PERFIL GENERAL DE LA POBLACIÓN

El perfil y características, problemática y necesidades de las personas a atender en el CRL será el siguiente:



- Tener una enfermedad mental grave y duradera (esquizofrenia, trastornos maniaco-depresivos, trastornos depresivos graves y recurrentes, trastornos paranoides y otras psicosis)
- Tener una edad entre 18 y 50 años, con toda la flexibilidad necesaria respecto al límite superior de edad.
- Estar siendo atendido y ser derivado desde uno de los Servicios de Salud Mental del área o distritos sanitarios de referencia asignadas al Centro
- Estar en una situación psicopatológica estabilizada y por tanto no estar en una situación de crisis psiquiátrica.
- No presentar patrones comportamentales agresivos o peligrosos para sí mismo o para los demás, ni problemas graves de alcoholismo o adicciones que dificulten gravemente o impidan el trabajo de rehabilitación a desarrollar en el Centro
- No tener ningún impedimento legal que imposibilite su inserción laboral.
- Tener un nivel mínimo de autonomía personal y social.
- Presentar un nivel mínimo de motivación respecto a la integración laboral.

Este perfil general podrá ser adaptado o ajustado a las necesidades específicas que se planteen en el marco de la coordinación con los SSM siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad desde su red pública de atención social a personas con enfermedad mental grave y duradera.

El CRL en coordinación con los SSM responsables de la derivación y seguimiento de cada caso, trabajaran para favorecer y priorizar el acceso de mujeres con enfermedad mental a los centros para fomentar la igualdad entre hombres y mujeres y disminuir la brecha existente en el acceso a los recursos.

4.2. PROCESO DE ACCESO Y DERIVACIÓN

Las entidades adjudicatarias deberá atender a los usuarios que serán derivados al CRL por los SSM de distrito de referencia asignadas al Centro y a las plazas adjudicadas al mismo y en todo caso de acuerdo a lo que establezca la Consejería desde la red de atención a personas con enfermedad mental grave y duradera.

Los SSM de las áreas de referencia establecidas para la sectorización de las plazas de CRL serán los responsables de proponer y derivar a los usuarios que cumplan las condiciones y criterios antes indicados para su atención en las mismas. El equipo del SSM propondrá la derivación y acceso de un usuario mediante la cumplimentación de un informe que justifique la problemática de funcionamiento laboral del usuario y la necesidad de una intervención



específica de rehabilitación laboral, que a efecto de derivación se establecerá o en su caso la ficha individual del paciente en el programa de continuidad de cuidados.

Los usuarios que se propongan para su acceso a las plazas adjudicadas en CRL, deberán presentar enfermedades mentales graves y duraderas y tener déficit en sus hábitos y capacidades de funcionamiento laboral y por tanto dificultades en su integración en el mercado laboral. Los usuarios que acudan al CRL seguirán siendo atendidos por su SSM de referencia que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento. De cara al trabajo de rehabilitación laboral y de inserción en el mundo del trabajo del usuario, ambos recursos trabajarán en estrecha colaboración de acuerdo a una lógica de complementariedad, coordinación y continuidad de cuidados a fin de optimizar dicho proceso de rehabilitación e integración laboral.

4.3. OCUPACIÓN DE PLAZAS

A los efectos del presente Pliego, se distinguen dos posibles situaciones: plazas ocupadas y plazas reservadas.

- **Plaza ocupada**

Se entiende por plaza ocupada la asignada tras la propuesta de derivación del SSM a un usuario y ocupada por él, desde el momento en que se produce el inicio de la atención del mismo por el equipo profesional del CRL. Se considera plaza ocupada durante todo el proceso de intervención que podrá ser flexible y variable con distintos niveles de intensidad de acuerdo a las necesidades y a lo establecido en el plan individualizado de rehabilitación laboral de cada usuario hasta la finalización de dicha intervención.

Así mismo, se computarán como plaza ocupada:

- Las ausencias del usuario por causas diversas justificadas, por periodos de cinco días o menos hasta un máximo de 60 días anuales.
- Los permisos o vacaciones del usuario por períodos de 5 días o menos días de duración, con un máximo de 30 días al año.
- La ausencia por hospitalización del usuario tanto por causa de su patología psiquiátrica o por otras enfermedades o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, de duración igual o inferior a 20 días laborables.

- **Plazas reservadas**

Se entiende por plazas reservadas las plazas en ausencia de los usuarios en cualquiera de las situaciones recogidas a continuación:



- Ausencias por permisos o vacaciones por periodos de seis o más días de duración. El número máximo de días por usuario, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza en ausencia será de 60 días al año.
- Hospitalización del usuario o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo de superior a veinte días laborales hasta el alta médica del usuario. Estas ausencias no estarán sujetas a límite temporal máximo alguno.

No será susceptible de abono la plaza vacante no ocupada por un usuario. En el momento de producirse la baja definitiva de un usuario, se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja. Tampoco será susceptible de abono de la plaza cuando se superen los 60 días de ausencias del usuario por causas diversas justificadas.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de registro de ausencias de las personas usuarias, en soporte electrónico, en el que quede reflejado para cada persona usuaria, las fechas de las ausencias y su justificación y el número de días de ausencia con datos acumulados por cada periodo de ausencia y en cómputo anual. Dicho sistema de registro estará a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias.

En caso de faltas injustificadas reiteradas o de superarse los plazos máximos de ausencia anteriormente descritos, el adjudicatario está obligado a comunicarlo a la Consejería, pudiendo la persona usuaria perder el derecho al mantenimiento de la plaza tras la tramitación oportuna.

De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería periodos mayores de ausencia, relacionados con el plan individual de atención del usuario, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.

El coste del Servicio se fijará en el importe en el que el contrato haya sido adjudicado por plaza ocupada o reservada y día. El coste del Servicio será del 75% del precio de adjudicación en el caso de plaza reservada. La facturación se hará por un máximo de 247 días laborales al año.



5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN EL CRL A CONCERTAR PLAZAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID

A continuación, se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán en los CRL objeto del presente Acuerdo Marco y que las empresas o entidades adjudicatarias de los contratos de servicios que deriven del mismo, deberá asegurar e implementar.

- **Programas individualizados de Rehabilitación Laboral.** Encaminados a preparar y capacitar a cada usuario para estar en condiciones de manejar y enfrentarse a las demandas y exigencias que supone la búsqueda, acceso y mantenimiento de un empleo en el mercado laboral. Incluyen un amplio abanico de actividades: Orientación vocacional, entrenamiento de hábitos básicos de trabajo, entrenamiento de habilidades sociales de ajuste laboral, apoyo a la formación y cualificación laboral, entrenamiento en habilidades de búsqueda de empleo, etc. Dichas actividades se ajustarán a las necesidades de cada caso de acuerdo lo establecido en su plan individualizado. Las diversas actividades que componen cada una de las fases del proceso de rehabilitación profesional-laboral constituirán el núcleo esencial del proceso de intervención en un CRL. Esquemáticamente estas actividades incluirán:
 - Evaluación funcional vocacional-laboral.
 - Orientación vocacional.
 - Diseño y programación del plan individualizado de rehabilitación profesional-laboral.
 - Entrenamiento en hábitos básicos de trabajo.
 - Entrenamiento en habilidades de ajuste laboral.
 - Apoyo a la Formación profesional.
 - Entrenamiento en habilidades de búsqueda de empleo.
 - Apoyo a la inserción laboral y seguimiento.
- **Apoyo a la Integración laboral y seguimiento.** Una vez finalizado el proceso específico de rehabilitación laboral y/o alcanzados los principales objetivos establecidos en el plan individualizado de cada usuario, se desarrollará un proceso flexible y específico de apoyo a la integración laboral, especialmente en el mercado laboral ordinario, así como un seguimiento y apoyo que asegure el mantenimiento en el puesto de trabajo obtenido.



- **Contacto y coordinación.** Se desarrollará complementariamente un trabajo específico de contacto y coordinación tanto con los recursos de formación laboral existentes (Servicios Públicos de Empleo, Programas de cualificación profesional, Escuelas-Taller, Casas de Oficios...) para favorecer y apoyar el acceso de los usuarios a los mismos de cara a mejorar su cualificación laboral, como con el tejido laboral para facilitar y fomentar la contratación laboral de este colectivo.

Asimismo, se ofrecerán servicios complementarios de comidas y de apoyo al transporte.

- **Servicio complementario de comidas** para, para aquellos usuarios que lo puedan necesitar por razones sociales, para facilitar los procesos de asistencia e implicación en las actividades de apoyo a la autonomía, soporte social e integración. Este servicio se prestará de lunes a viernes y podrá realizarse a través de acuerdos con restaurantes de la zona o en su caso con un sistema de catering u otros que se justifiquen técnicamente como más beneficiosos o adecuados a la situación de la persona en atención. Los menús serán variados y asegurarán el aporte calórico y dietético adecuado. Se ofrecerá una bolsa de 500 servicios anuales en el caso de que se concierten 50 plazas o parte proporcional en función del número de plazas contratadas en cada centro. El adjudicatario deberá proporcionar este servicio sin coste alguno para los usuarios.
- **Se ofrecerá servicio complementario de apoyo al transporte** para facilitar la accesibilidad de aquellos usuarios atendidos en el centro con mayores dificultades por lejanía de su domicilio, necesidades o como medio para promover la vinculación a las actividades que se propongan en horario de tarde o el desplazamiento a las empresas o recursos laborales que se precise en su proceso de intervención. Este apoyo se concretaría en función de las circunstancias específicas de cada caso y el transporte existente desde su domicilio de residencia y la zona donde se ubica el centro o los recursos a utilizar.

El adjudicatario deberá garantizar sin coste para los usuarios los servicios de transporte de ida y vuelta desde los domicilios de las personas atendidas al centro o a otros recursos que se precisen utilizar, en medios públicos. Se garantizará en caso de que se concierten 50 plazas que al menos 5 usuarios al año reciban este servicio o parte proporcional en función del número de plazas contratadas en cada centro, todos los días de apertura del mismo o número equivalente de viajes diarios al año. En caso de concertarse más plazas se incrementarán proporcionalmente el número de usuarios/as.

Este servicio de apoyo al transporte se podrá realizar sufragando el pago de abono transporte, pago de billetes sencillos, tarjetas multi viajes, u otra fórmula que resulte adecuada al caso.



6. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

Con cada usuario/a que sea derivado por su servicio de salud mental y acceda a una de las plazas de CRL incluido en el objeto del presente contrato, se organizará un proceso de recepción y acogida en el que se enseñaran los espacios del centro, se le explicarán las normas y rutinas de funcionamiento, se le presentará al personal y al resto de usuarios, y en suma se favorecerá su progresiva acomodación y adaptación al centro.

En relación con los servicios o principales áreas de actuación, arriba indicados, a desarrollar en el centro de rehabilitación laboral, la entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuario y con su familia, un proceso de atención e intervención que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones que se describen a continuación:

Con cada usuario, se desarrollará un proceso individualizado de rehabilitación vocacional-laboral y apoyo a la integración en el mercado laboral, encaminado a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de hábitos y capacidades laborales y a favorecer su acceso y mantenimiento en un puesto de trabajo.

El proceso de rehabilitación laboral y apoyo a la integración en el mercado laboral se organizará de un modo flexible, continuado y progresivo adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada usuario y de su entorno sociocomunitario concreto. Se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en 3 fases estrechamente relacionadas: Evaluación, Intervención y Seguimiento. Dichas fases no deben entenderse ni ejecutarse de un modo consecutivo rígido sino más bien como diferentes momentos en el proceso global de atención e intervención.

A continuación, se describirán los objetivos y actividades que componen el proceso global de atención e intervención en sus diferentes fases o momentos, y que configuran las obligaciones técnicas que debe de realizar la entidad adjudicataria en relación con el CRL objeto del presente contrato.

6.1. ACOGIDA Y ENGANCHE

Desde el centro de rehabilitación laboral se trabajará activa y específicamente para asegurar el adecuado **enganche** de los usuarios que les sean derivados por los servicios de salud mental, desarrollando para ello las actividades que resulten pertinentes (información, acogida, asesoramiento, acompañamiento, visitas a domicilio, apoyo social, etc.), buscando siempre su progresiva implicación y participación activa en su propio proceso de rehabilitación vocacional-laboral.

Con cada usuario/a con el que se tenga un primer contacto se le ofrecerá un proceso de acogida que le permita conocer el centro, los objetivos del mismo y la ayuda que se le puede ofrecer en relación a su autonomía e integración social y con vista a facilitar su enganche se le ofrecerán actividades abiertas (grupo de acogida, actividades de enganche,



actividades abiertas de ocio, u otras pertinentes, etc.) que faciliten su vinculación al centro y de modo complementario se iniciará el proceso de evaluación.

6.2. EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

La evaluación será, igualmente, una pieza clave de todo el proceso de rehabilitación vocacional-laboral, no solo en el momento inicial sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento. Para diseñar y planificar con cada sujeto un programa de actividades y entrenamiento encaminados a mejorar su funcionamiento laboral es necesario conocer con precisión información concreta y operativa acerca de sus problemas, déficit y habilidades, nivel de cualificación, historia laboral previa, intereses vocacionales, y cuantos otros resulten relevantes.

Esta fase de evaluación recogerá la información a través de entrevistas estructuradas, cuestionarios, observación in vivo, role play, etc.; respecto a los diferentes aspectos relevantes para la rehabilitación laboral del sujeto, permitiendo así, especificar los problemas y déficit que presenta, de tal modo que se pueda establecer un proceso de intervención individualizado ajustado a sus características y necesidades. Esta fase de evaluación funcional recabará información sobre:

- Historia laboral previa (trabajos realizados, duración, nivel de competencia y cualificación logrados, problemas, etc.).
- Intereses vocacionales, formativos y objetivos laborales actuales.
- Hábitos de trabajo (asistencia, puntualidad, concentración en el trabajo, organización y realización de tareas, uso y cuidado de herramientas y equipamiento, seguimiento de instrucciones, etc.).
- Habilidades sociales en ambientes laborales (interacción con compañeros y supervisores, inicio y mantenimiento de conversaciones, aceptación de críticas, expresión de críticas y sentimientos negativos, peticiones, ofrecimiento de ayuda, etc.).
- Habilidades de búsqueda de empleo.
- Otros problemas psicológicos que afecten al desempleo laboral (baja autoestima, problemas de atención, baja tolerancia al estrés, etc.).
- Opciones laborales existentes en las que podría integrarse el sujeto (características, perfil y exigencias del puesto, nivel de apoyo y supervisión necesarios o que ofrecen, etc.).
- Recursos económicos de que dispone.
- Apoyo socio-familiar con el que cuenta (características, expectativas, demandas, etc.).



La evaluación no deberá realizarse, de un modo rígido, sólo como una fase previa a la intervención, sino que deberá articularse como una dimensión esencial de todo el proceso de intervención guiando, orientando y sirviendo de criterio de reajuste de las diferentes estrategias de intervención y apoyo.

La metodología de evaluación se servirá de cuantos métodos o instrumentos (entrevistas, cuestionarios, escalas, observación en contextos naturales, etc.) resulten útiles y relevantes de acuerdo a las características del usuario y su medio y a los objetivos del proceso de rehabilitación laboral. En el desarrollo de la evaluación participarán específicamente el psicólogo y el terapeuta ocupacional del equipo del CRL, pero contarán con la colaboración activa del resto de los profesionales.

El proceso inicial de evaluación que permita obtener la información fundamental para poder establecer los principales objetivos y el plan inicial de rehabilitación individualizado, se realizará en el menor tiempo posible y en todo caso en un tiempo máximo de 45 días desde el primer contacto del usuario con el centro.

El proceso de intervención se estructurará a través del diseño de un plan individualizado de rehabilitación laboral que establecerá de un modo concreto y relevante los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo dentro del proceso global de rehabilitación laboral y apoyo a la integración en el mercado laboral de cada usuario, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar. Este plan deberá realizarse por escrito y ser presentado y consensuado con el usuario y su familia. El proceso inicial de evaluación que permita obtener la información fundamental para poder establecer los principales objetivos y el plan inicial de rehabilitación individualizado, se realizará en el menor tiempo posible y en todo caso en un tiempo máximo de 45 días desde el primer contacto del usuario con el centro. En un plazo máximo de 15 días una vez finalizada la evaluación inicial se deberá elaborar y formular por escrito el Plan Individualizado de Rehabilitación Laboral (PIR). En todo caso en un plazo máximo de 2 meses desde el primer contacto se deberá haber realizado el proceso inicial de evaluación y la elaboración y formulación por escrito del Plan Individualizado de Rehabilitación.

El psicólogo/a o profesional del equipo responsable de cada usuario deberá enviar por escrito al SSM de referencia un informe donde se resuma la evaluación realizada y se especifique el plan individualizado de rehabilitación laboral y apoyo a la inserción en el mundo del trabajo propuesto. Todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación. En esta línea, se enviará copia también de los informes que se realicen para valorar el proceso de rehabilitación laboral que esté realizando el usuario. Cada usuario tendrá asignado un “tutor” que será su profesional de referencia, encargándose de la supervisión y coordinación global de todas las actividades implicadas en su plan individualizado, de las intervenciones individuales necesarias, de su seguimiento, así como de las actuaciones de apoyo y asesoramiento puntual a la familia.



Como mínimo habrá una sesión mensual de tutoría para el seguimiento de las intervenciones desarrolladas y la coordinación y ajuste del proceso de rehabilitación laboral y apoyo al empleo.

Una vez establecido el plan individualizado e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma que se irá realizando como mínimo cada 6 meses, en función de la que se reajustará de un modo flexible el plan individualizado de rehabilitación reorientando y adaptando el proceso de intervención, contando para ello con la participación activa del usuario y en la medida de lo posible con su aceptación y visto bueno firmado.

6.3. INTERVENCIÓN: METODOLOGÍA, ÁREAS DE TRABAJO Y ACTIVIDADES

6.3.1. METODOLOGÍA

La intervención con los usuarios se realizará utilizando diferentes estrategias tanto con el usuario (orientación vocacional, entrenamiento y recuperación de hábitos laborales básicos y capacidades de ajuste al entorno laboral, apoyo a la formación ocupacional, orientación y asesoramiento laboral, acompañamiento y apoyo a la inserción en el mercado laboral, actividades de apoyo al mantenimiento del empleo), como con y en el entorno laboral en el que puede insertarse el usuario (información, sensibilización, coordinación con recursos de formación profesional-ocupacional para mejorar la cualificación de los usuarios, coordinación y apoyo con el tejido laboral para favorecer la contratación de los usuarios, acciones de apoyo y fomento de empleo).

Todas estas estrategias de intervención se irán combinando y organizando específicamente de acuerdo a las características y necesidades de cada usuario a través de su plan individualizado de rehabilitación laboral y apoyo a la integración en el mercado de trabajo, con el fin primordial de mejorar sus capacidades y habilidades laborales y de posibilitar y avanzar en su integración laboral normalizada, ofreciéndole el apoyo necesario.

La intervención se realizará tanto de un modo individual como en grupos teniendo en cuenta lo establecido en el plan individualizado de rehabilitación laboral y apoyo a la integración en el mercado de trabajo de cada usuario.

6.3.2. ÁREAS DE INTERVENCIÓN Y ACTIVIDADES

6.3.2.1. Rehabilitación laboral

La rehabilitación vocacional-laboral es el ámbito fundamental del trabajo a desarrollar con los usuarios atendidos en el marco del presente contrato. Con ella, nos estamos refiriendo a un proceso complejo encaminado a preparar y capacitar a las personas con problemas psiquiátricos crónicos para su integración y/o reinserción laboral. Aunque las personas con trastorno mental grave pueden presentar una problemática general compartida: desempleo,



dificultades laborales y un objetivo común de lograr la máxima integración en actividades productivas remuneradas y lo más normalizadas posibles; la problemática concreta varía de un individuo a otro en función de múltiples factores, algunos ya mencionados, de tal suerte que las necesidades, déficit, recursos y objetivos serán también diferentes de un individuo a otro. Por ello, todo proceso de rehabilitación ha de ser diseñado y ajustado a los problemas y necesidades concretas de cada individuo.

Este proceso individualizado de rehabilitación implica una serie de actividades que han de ser entendidas como un continuo de elementos necesarios para alcanzar un objetivo final, sin que ello quiera decir que todos los sujetos pasen por todos ellos ni reciban las mismas intervenciones.

La intervención en esta área, por tanto, deberá cubrir todos los aspectos del funcionamiento laboral. En este sentido desde el centro se trabajarán al menos las siguientes áreas, adaptándose específicamente a las necesidades de cada usuario y a los objetivos establecidos:

- Orientación vocacional.
- Entrenamiento en hábitos básicos de trabajo y habilidades de ajuste laboral.
- Apoyo a la Formación profesional
- Entrenamiento en habilidades de búsqueda de empleo.
- Apoyo a la inserción laboral y seguimiento.

Antes de pasar a describirlas sintéticamente, indicar que no todas se desarrollarán dentro del CRL en el que se concierten las plazas; algunas como por ejemplo las actividades de formación se impartirán fundamentalmente en los recursos de formación existentes en la comunidad (Cursos de Servicios Públicos de Empleo y Formación, Escuelas-Taller, Centros de F.P. etc). Siempre y en la medida de lo posible optimizará la utilización de recursos normalizados; no obstante, desde el centro se organizará todo el proceso de rehabilitación profesional-laboral de cada sujeto en el que algunas actividades o entrenamientos se llevarán a cabo en el centro de rehabilitación laboral y otras en otros recursos de formación o laborales existentes y disponibles.

- *Orientación vocacional*

Un paso necesario de cara al proceso de rehabilitación laboral es definir con claridad los intereses y objetivos laborales de los usuarios. En muchos casos y por diversas razones (escasa historia laboral, poco conocimiento de opciones relacionadas con su nivel de formación, expectativas no realistas, falta de motivación, etc.) los usuarios requerirán un trabajo de información y orientación vocacional que permita aclarar y definir sus preferencias laborales, así como delimitar el tipo de trabajos disponibles y posibles que se ajustan a su nivel de formación, competencia y funcionamiento.



Esto permitirá definir objetivos laborales lo más ajustados a la realidad y posibilidades de cada sujeto y a las oportunidades del mercado laboral. Es fundamental evitar plantearse metas demasiado difíciles o excesivamente alejadas de la realidad del usuario y del contexto laboral existente.

Esta labor de orientación vocacional no se limitará a la utilización de las tradicionales baterías de test de aptitudes o intereses, sino que implicará un proceso de información y valoración acerca de las áreas laborales y ocupacionales más ajustadas a las posibilidades y nivel de cada sujeto, puestos disponibles y/o con mayor futuro laboral, visitas a centros de trabajo, charlas con trabajadores, etc. Tratando no sólo de perfilar los intereses y objetivos más o menos confusos que tenga cada uno, sino también de desarrollar nuevos intereses en áreas con mayor probabilidad de integración laboral según sus características y posibilidades.

Entrenamiento en hábitos básicos de trabajo y habilidades de ajuste laboral

En muchas ocasiones los problemas y dificultades en el funcionamiento laboral de los sujetos con trastornos psiquiátricos crónicos están relacionados no tanto con su competencia técnica como con los déficits que presentan en lo que podríamos llamar habilidades de ajuste laboral.

Estas implican, por un lado, hábitos básicos de trabajo, es decir, el conjunto de habilidades necesarias para adecuarse a las normas y requerimientos de una situación laboral. Aunque puede haber variaciones dependiendo de los diferentes puestos de trabajo, en general incluyen: asistencia y puntualidad, apariencia y presentación personal, seguimiento de instrucciones específicas, comenzar y completar tareas, capacidad de iniciar nuevas tareas, trabajar de un modo independiente, concentración en el trabajo, cuidado del equipo y herramientas, etc.

Por otro lado, las habilidades sociales necesarias para interactuar con compañeros y supervisores, así como manejar los problemas y situaciones interpersonales que se presenten. Entre estas habilidades sociales de manejo en el mundo laboral se incluyen entre otras las siguientes: interacción con compañeros, capacidad para iniciar y mantener conversaciones, capacidad para solicitar y ofrecer ayuda, habilidad para recibir y expresar críticas, afrontamiento y manejo de situaciones de tensión o estrés, asertividad laboral, etc.

Diversos estudios han puesto de relieve la importancia de estas habilidades de ajuste laboral en relación con el funcionamiento laboral y han evidenciado, junto con la historia laboral previa, que son los mejores predictores del desempeño y ajuste laboral futuro.

El entrenamiento y recuperación de hábitos y capacidades en estas dos áreas se desarrollará en el marco del centro de rehabilitación laboral, a través de diversos **talleres pre-laborales** de carácter polivalente que permitan ofrecer un contexto laboral simulado apropiado para la intervención individualizada con cada usuario en hábitos básicos de trabajo y en habilidades sociales de ajuste al entorno laboral. Estos talleres de rehabilitación



laboral tienen un carácter diferente de los habituales talleres ocupacionales, su función no es meramente ocupacional sino rehabilitadora como contexto de entrenamiento de los hábitos y capacidades que cada usuario necesite para avanzar en su proceso de preparación para la inserción laboral.

En los talleres de rehabilitación laboral o talleres pre-laborales se organizan actividades que por su polivalencia puedan servir a estos objetivos. Como indicación general se organizarán en torno a 3 talleres en distintas áreas laborales que por su interés y polivalencia puedan resultar apropiadas como: Ofimática/Nuevas Tecnologías (informática, Internet, páginas Web, grabación de datos, manejo ofimática, etc.), Mantenimiento/Oficios (carpintería, electricidad, pintura, restauración, mantenimiento edificios etc.), Jardinería/Medio Ambiente y/o cualquier otra Área laboral que se considere relevante y útil de cara al proceso de preparación e inserción laboral de los usuarios. Los contenidos de estos talleres pueden ir variando y ajustándose a las necesidades de los usuarios atendidos y de las posibilidades de inserción laboral que ofrezca el mercado laboral.

En cada centro que tenga contratadas entre el mínimo de 30 plazas y 44 plazas deberá organizar al menos dos talleres prelaborales de rehabilitación laboral y a partir de 45 plazas hasta 80 plazas se contará con un mínimo de tres talleres prelaborales en distintas áreas laborales como las antes señaladas.

Su dimensión específicamente rehabilitadora se fundamenta en una condición básica de su funcionamiento ya que las tareas que en ellos se realizan se ajustan siempre a las necesidades individuales de cada usuario en su proceso de rehabilitación laboral. Ello además es posible gracias a que los talleres no tienen un carácter productivo por lo que se evita el condicionamiento relacionado con la necesidad de cumplir ritmos de producción o exigencias de rendimiento.

De todos modos, las tareas que cada persona realice en el contexto de los talleres deben tener un planteamiento verosímil, a pesar de no ser productivos, deben organizarse de manera que tengan un sentido específico para cada usuario, un por qué y un para qué desde el momento mismo de iniciar el proceso de intervención en rehabilitación laboral. El usuario requiere que la utilidad de la tarea o tareas se establezca en dos direcciones: Una interior hacia sí mismo como protagonista de su propio proceso, como un paso necesario para avanzar en su rehabilitación laboral; y otra exterior, en la que la tarea concreta se realiza con un fin verosímil y práctico relevante para el usuario. Esta segunda dirección, la esencia de lo útil, gracias a la cual "yo realizo un trabajo, una tarea que sirve para algo", es lo que ofrece al usuario el estímulo diario y le permite sentirse verdaderamente participe de un ámbito laboral desde el momento de iniciar el proceso de rehabilitación.

- *Apoyo a la formación profesional-laboral*

Es evidente que un aspecto importante para facilitar la integración laboral de este colectivo es mejorar su formación y cualificación laboral que en gran parte de los casos es bastante



escasa. La formación y cualificación profesional-laboral habrá de facilitar la mejora y adaptación de la cualificación laboral de cada usuario en relación con su objetivo laboral (establecido en su plan individualizado de rehabilitación laboral) que deberá ser realista y vinculado a las posibilidades reales del mercado laboral. Las diferentes actividades y talleres que se desarrollarán en el centro de rehabilitación laboral no tienen una función específicamente formativa. No se trata de ofrecer a los diferentes usuarios la formación profesional-ocupacional que cada uno precise en relación a su objetivo laboral concreto, lo cual resultaría, entre otras cosas, imposible. La formación que cada usuario necesite debe realizarse, en la medida de lo posible, utilizando la oferta de formación ocupacional normalizada existente (Servicios Públicos de empleo y formación, Escuelas taller, Casas de Oficios, etc).

La función del CRL a través del proceso de rehabilitación laboral es la de servir de apoyo y complemento a la formación laboral. A través de la rehabilitación se podrá ayudar al usuario a elegir la oferta formativa más idónea a sus posibilidades y preferencias y a la realidad del mercado; asimismo se entrenarán aquellos hábitos de trabajo, habilidades sociales y destrezas cognitivas necesarias para la adecuada realización y aprovechamiento de la formación y se apoyará al usuario durante todo el proceso formativo.

Así pues, en el centro de rehabilitación laboral objeto del presente Acuerdo Marco, se favorecerá que la mayor parte de sus usuarios reciban su formación profesional laboral en opciones normalizadas de formación y cualificación laboral: cursos de Servicios públicos de empleo, Casas de Oficios, Cursos de la Fundación ONCE, Centros de formación profesional, etc. Esta labor es de gran importancia para permitir a los usuarios recibir la formación que más se ajuste a sus intereses y objetivos, así como para fomentar una mayor normalización de su atención, al propiciar el uso de recursos de formación profesional existentes en la propia comunidad. El equipo del centro establecerá una coordinación concreta con el recurso de formación al que acceda el sujeto ofreciendo el apoyo y supervisión necesarios.

- *Entrenamiento en habilidades de búsqueda de empleo*

Antes de acceder al mercado laboral, muchos de los sujetos requerirán un proceso de entrenamiento de habilidades de búsqueda de empleo. Ser capaz de buscar empleo implica un amplio y heterogéneo conjunto de habilidades y conocimientos de los que muchos de los enfermos crónicos carecen o presentan diversos déficits. Por ello, se ofrecerá un programa de entrenamiento, ajustado a las necesidades y nivel de cada individuo, que lo haga más competente y autónomo en la compleja tarea de buscar trabajo. En dicho programa se entrenarán, entre otros, los siguientes aspectos:

- Identificar y usar las fuentes de información existentes sobre ofertas de trabajo.
- Discriminar y seleccionar las ofertas que más se ajusten a sus intereses y posibilidades.



- Aprender a elaborar currículums laborales.
- Escribir cartas de presentación y cumplimentar solicitudes.
- Identificar y realizar los trámites pertinentes (inscripción en el registro del Servicio Público de Empleo SEPE, etc.).
- Presentación y manejo de entrevistas laborales (explicar cualidades y méritos, responder a preguntas, hacer preguntas, solicitar aclaraciones, etc.).

En suma, con el entrenamiento en búsqueda de empleo se pretende que el usuario adquiera las habilidades, conocimientos y destrezas necesarios para encontrar y acceder a un empleo.

Para cada una de estas áreas cada Centro contará con una guía que estructure globalmente el proceso de intervención que incluirá como mínimo por cada área una definición de objetivos, metodología, contenidos básicos, actividades a realizar y procedimiento de evaluación. Estas guías del proceso de intervención, así como la guía del proceso de evaluación, deberán estar permanentemente actualizadas, en el centro y habrán de ser de conocimiento de los profesionales que en él trabajan.

El anterior listado no debe entenderse como una relación de programas específicos estructurados por los que tengan que pasar necesariamente todos los usuarios sino como un conjunto de áreas relevantes en el ámbito del funcionamiento laboral que se deberán desarrollar o no de acuerdo a la problemática y necesidades específicas de cada usuario y a lo establecido en su plan individualizado de rehabilitación laboral.

- *Apoyo a la inserción laboral y seguimiento*

Tras el proceso de intervención y entrenamiento en rehabilitación laboral muchos de los sujetos podrán estar en condiciones de desempeñar actividades laborales productivas de un modo más o menos normalizado. El CRL en el que se concierten las plazas, desde su ámbito de actuación concreto, desarrollará una labor dinámica que maximice las oportunidades de inserción laboral de los usuarios que tras pasar un proceso activo y estructurado de rehabilitación profesional-laboral estén en condiciones de implicarse en actividades laborales.

Así pues, el CRL basándose, cuando sea posible, en una metodología de “empleo con apoyo”, ofrecerá soporte y supervisión a los usuarios que hayan podido integrarse en alguna ocupación laboral con el fin de facilitar su adaptación al puesto de trabajo y ayudar a manejar los diferentes problemas que se planteen. Realizará, también, un seguimiento periódico de los usuarios a fin de valorar el mantenimiento de los logros obtenidos tras el proceso de rehabilitación y contribuir a solventar los problemas y dificultades que aparezcan. Como apoyo a los procesos de apoyo a la inserción laboral contarán con la figura del preparador laboral como elemento específico para el desarrollo de esta tarea y para la



organización de procesos de inserción y mantenimiento en el puesto de trabajo basado en el modelo de “empleo con apoyo”.

Esta labor de seguimiento no se circunscribirá sólo a los que se integren en algún trabajo, sino también a aquellos que no hayan podido hacerlo, de modo que les permita mantener lo conseguido y ofrecerles ayuda continuada en la tarea de buscar alguna oportunidad laboral que se ajuste a sus posibilidades. En esta fase de seguimiento se ofrecerá el apoyo necesario en cada caso utilizando distintas estrategias: citas periódicas en el centro, visitas al usuario en el puesto de trabajo o en su entorno, llamadas telefónicas, etc.

Como mínimo durante esta fase de seguimiento se tendrá un contacto con una periodicidad de una vez al mes. Aunque habrá de ofrecerse el apoyo necesario y flexible que necesite cada usuario durante esta fase de seguimiento.

6.3.2.2. Contacto y coordinación con el tejido laboral

Asimismo, el centro de rehabilitación laboral objeto del presente contrato, habrá de contactar con los recursos laborales de la zona para conocer los puestos de trabajo que se ofertan y facilitar la coordinación que permita mejorar la incorporación laboral de los usuarios. Además, informará a las distintas empresas y entidades de la capacidad laboral de los usuarios, de las ayudas, subvenciones y exenciones de las que se podrían beneficiar aquellos empresarios que contraten a personas con enfermedad mental grave con calificación de discapacidad. También prestará apoyo y asesoramiento para la creación de iniciativas empresariales que faciliten la contratación e integración laboral de personas con enfermedad mental grave. En suma, desde el CRL se propiciarán y fomentarán todas las posibilidades que fomenten la integración laboral de estas personas con trastorno mental grave.

Estas actividades se pueden concretar en:

- Creación de un banco de datos actualizado con las ofertas laborales existentes en la zona de referencia y en el resto de la Comunidad de Madrid, útiles o relevantes para la integración laboral de usuarios con trastornos mentales graves.
- Contacto, información y coordinación con organizaciones empresariales, cámaras de comercio, cooperativas, sindicatos, Entidades sociales, Servicios Públicos de Empleo y Formativos, etc., para fomentar vías de contratación e integración laboral.
- Contacto y coordinación con Centros Especiales de Empleo.
- Apoyo a la creación de fórmulas de autoempleo.
- Apoyo a la creación por parte de asociaciones u otras entidades sociales de cooperativas, centros especiales de empleo u otras opciones laborales en las que se puedan integrar las personas con enfermedad mental grave y duradera.



7. COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS

La entidad adjudicataria deberá asegurar que desde el CRL se participe y promueva la coordinación con todos aquellos servicios o recursos (SSM, Servicios Sociales Generales, Recursos sociocomunitarios) que puedan estar implicados en la atención de los usuarios y resulten necesarios o relevantes para promover su rehabilitación e integración laboral a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención, rehabilitación e integración comunitaria. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Consejería a través de los responsables técnicos de la red de atención social a personas con enfermedad mental grave y duradera.

Por un lado, se deberá participar activamente, tanto el director como, si es necesario, otros profesionales del centro, en las reuniones de coordinación que se establezcan a nivel de área o de distrito, con los SSM de referencia como responsables de la atención y seguimiento psiquiátrico y de la derivación de los usuarios al centro, a fin de asegurar la adecuada complementariedad y coordinación de actuaciones. Asimismo, esta labor de coordinación se desarrollará con los servicios sociales generales y otros que pudieran corresponder en función del perfil de las personas usuarias (recursos culturales, de ocio, formativos, otros) al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención y colaboración, así como realizar las actuaciones necesarias para favorecer el proceso de rehabilitación y la integración laboral social normalizada de los usuarios, participando en las reuniones de las comisiones de coordinación establecidas o que se puedan establecer.

Por otro lado, se deberá contactar y establecer coordinaciones, así como, asesorar y apoyar a aquellos recursos sociales comunitarios (Centros sociales, Escuelas de Adultos, Centros de F.P., Servicios Públicos de empleo y formativos, Asociaciones culturales, Polideportivos, etc.), en los que se puedan integrar los usuarios de cara a favorecer su rehabilitación e inserción social y laboral.

Se deberá apoyar y en su caso colaborar con los otros recursos sociales específicos de la Consejería (a través de la red pública de atención social a personas con enfermedad mental grave y duradera) como: residencias, pisos supervisados, pensiones supervisadas, centros de rehabilitación psicosocial, o centros de la misma tipología que existan o se creen en la zona de referencia del centro de rehabilitación laboral, objeto de este contrato.

Los profesionales pertenecientes al CRL participarán en las labores de formación y asesoramiento que sobre problemática psicosocial y sociolaboral de las personas con enfermedad mental grave y duradera, y sobre el proceso de rehabilitación laboral e integración en el empleo puedan impartirse para asociaciones existentes en la comunidad, profesionales de los servicios sociales generales, líderes y agentes comunitarios, recursos formativos y laborales etc.



Asimismo, cada centro, se implicará desarrollará y colaborará en las actividades que desde la Consejería se promuevan para la divulgación de la problemática de esta población y la mayor sensibilización social de cara a la aceptación y apoyo a la integración social de este colectivo. En esta línea se organizarán desde el Centro en su zona de referencia actividades de sensibilización y lucha contra el estigma en todos los ámbitos que sean pertinentes, fomentando en el desarrollo de las mismas, la activa participación y protagonismo de los usuarios y buscando la cooperación y el trabajo en red con otros centros, entidades y agentes sociales para fomentar acciones inclusivas en la sensibilización social y la lucha contra el estigma y la discriminación de las personas con enfermedad mental.

Como mínimo se organizarán en cada centro al menos 2 actividades anuales de sensibilización y lucha contra el estigma.

La entidad adjudicataria, podrá organizar, en el marco de los oportunos acuerdos con la Universidad (Facultad de Psicología, Facultad de Trabajo Social, o de Terapia Ocupacional o Educación Social, etc.) periodos de prácticas en el Centro de estudiantes o graduados o licenciados, así como de alumnos de Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o similar o equivalente. Por otro lado, de acuerdo con el correspondiente Área de Salud Mental se podrán organizar en el centro períodos de rotación de M.I.R. de psiquiatría y P.I.R de psicología. Debiendo la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería en su caso se establezcan.

Igualmente podrán establecerse convenios con entidades en el ámbito de voluntariado cumpliendo con los preceptos legales para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades de ocio y tiempo libre, etc.

8. EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL CENTRO

Cada usuario/a que sea atendido en cada CRL incluido en el presente Acuerdo marco, deberá contar con un expediente individual en soporte informático que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención y rehabilitación. Incluirá por datos de identificación, plan de continuidad de cuidados y demás informes del SSM derivante, informe de evaluación, plan individualizado de rehabilitación laboral, informes de seguimiento periódicos, programas y actividades en las que participa cada usuario, registro de asistencia a actividades y programas y ausencias, informes de alta o baja del usuario del centro, quejas y reclamaciones interpuestas por el usuario/a atendida o sus familias.

La empresa o entidad adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes, y su conservación, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida. Asimismo, la empresa o entidad adjudicataria estará



obligada a enviar la información que se le solicite a requerimiento de los responsables técnicos de la citada Red en la Consejería, del proceso de atención de cada usuario y de funcionamiento del centro.

Para ello, el adjudicatario dispondrá de una aplicación informática para la gestión del CRL, que recoja, para cada usuario/a, los datos de identificación, tratamientos y registros, plan individualizado de rehabilitación laboral, días y horas de asistencia, frecuencias, registros y reclamaciones e incidencias de todo tipo, y la solución dada, registro permanentemente actualizado de las horas de entrada y salida del personal. En definitiva, todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio. Esta aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento y en tiempo real por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid debidamente autorizados a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.

La aplicación informática dispondrá de los elementos de seguridad necesarios que impidan la modificación de los datos una vez registrados y contemple todas las características técnicas para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales de acuerdo con lo establecido en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos –RGPD-) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD) y demás normativa de aplicación.

La entidad adjudicataria (aún en el supuesto de que un tercero sea el proveedor de la aplicación informática de gestión del servicio) será la responsable de garantizar que la Comunidad de Madrid y, en su caso, la entidad que ésta contrate a tal fin, pueda llevar a cabo tareas de comprobación y verificación de la integridad de la información y de que no ha sido alterada ni manipulada.

La entidad adjudicataria facilitará al personal que designe la Dirección General competente en materia de atención a las personas con discapacidad y enfermedad mental de la Comunidad de Madrid los permisos y conocimientos necesarios para el acceso a la aplicación informática de gestión y consulta de la información a distancia del centro.

El adjudicatario, en su calidad de entidad colaboradora, conforme a lo establecido en el Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Historia Social Única (HSU), el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales, deberá asegurar que las aplicaciones informáticas que desarrolle o, en todo caso, aquellos sistemas de información de los que disponga y que resulten necesarios para la adecuada realización del objeto del contrato, sean compatibles y permitan el intercambio de datos con el sistema Historia Social Única, de acuerdo con lo previsto en el artículo 70.3 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y en el citado Decreto.



Asimismo, el adjudicatario, en su condición de encargado o, en su caso, de responsable de tratamiento de los datos, deberá observar la normativa de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, así como los preceptos relativos a la confidencialidad recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre y el Decreto 51/2023, de 3 de mayo. De igual manera, el adjudicatario deberá atenerse a lo dispuesto en la normativa reguladora del acceso profesional a HSU aprobada por la Comunidad de Madrid. Todo ello, de acuerdo con las directrices proporcionadas por la consejería competente en servicios sociales para la articulación de los respectivos sistemas de información.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá contar con el certificado acreditativo del cumplimiento del ENS nivel medio, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria única del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en los términos establecidos en el art 2.3 del mencionado Decreto si se tratasen datos de categoría especial.

9. PLAN DE CALIDAD

Se incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad. Dentro del mismo la entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en el CRL tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen.

En este sentido, el adjudicatario deberá obtener una certificación de calidad específica para el centro y con validez para todo el periodo de ejecución del contrato cumpliendo para todas las actividades y programas desarrollados en los centros objeto del contrato de conformidad con la norma ISO9001 o la norma UNE que se determine como aplicable para este tipo de centro. El adjudicatario deberá seguir las instrucciones que a este respecto determine la Consejería.

El adjudicatario debe mostrar el cumplimiento con la misma mediante un certificado en vigor emitido por una entidad de certificación acreditada por ENAC. El certificado deberá incluir la marca de la entidad de acreditación o referencia a la condición de acreditado, el número de acreditación, y debe estar emitido con un alcance que cubra las actividades objeto de este contrato.

Dentro del mismo implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y representantes que se llevará a cabo con la periodicidad anual.

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



Los resultados de esta evaluación deberán comunicarse a la Consejería en el plazo que se establezca.

Asimismo, en el caso de que desde la Consejería se promueva un sistema de evaluación de la satisfacción homogéneo para la tipología de plazas objeto de este contrato, el adjudicatario estará obligado a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

10. MEMORIAS E INDICADORES

La empresa adjudicataria deberá presentar en el primer trimestre del año referida a la actividad completa del año anterior una memoria sobre el funcionamiento del CRL que incluirá datos sobre 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.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente las hojas y estadillos sobre el movimiento asistencial y otras actividades realizadas en el centro de rehabilitación laboral, que la Consejería establezca. En cualquier momento y a requerimiento de los responsables técnicos de la citada Red en la Consejería, la entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de rehabilitación laboral de los usuarios, se le soliciten.

El adjudicatario aportará los datos, para cada uno de los participantes, necesarios para la cumplimentación de los indicadores de realización y resultados, con la desagregación que establece el anexo I del Reglamento (UE) 2021/1057 e instrucciones que se emitan al respecto. El adjudicatario deberá garantizar el archivo y custodia de la documentación que soporte los valores de los indicadores que se reporten, con el fin de posibilitar la pista de auditoría en todo momento y atenderá a lo dispuesto en el Manual de Procedimiento de Recogida de datos de indicadores de realización y resultado de las operaciones cofinanciadas al 40% por el FSE+ facilitado por la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

La entidad adjudicataria queda obligada a presentar datos de los participantes desagregados por género, así como de las medidas adoptadas para el cumplimiento de los compromisos en materia de igualdad de oportunidades tanto en la planificación, como en la ejecución y seguimiento del proyecto.

En cualquier momento, a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería, la empresa adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de inclusión laboral de los usuarios de los centros, se le soliciten, así como la documentación que acredite los valores de los indicadores que se hayan reportado.



11. MEDIOS PERSONALES

Las entidades o empresas que resulten adjudicatarios de plazas, deberán contar para la ejecución del contrato, con personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, según el número de plazas contratadas y de acuerdo a las ratios y proporciones que más adelante se señalan y que se han establecido sobre la base de un módulo de capacidad de atención de los Centros de Rehabilitación Laboral con un mínimo de 30 plazas y un máximo de en torno a 80 plazas.

Los profesionales de cada categoría deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención de los usuarios y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

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

La totalidad de la plantilla del personal que se relaciona a continuación, dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria del contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo a este respecto 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.

11.1. MEDIOS PERSONALES DEL CENTRO DE REHABILITACION LABORAL (CRL).

Para la adecuada prestación de los servicios y actividades a realizar en las plazas adjudicadas de CRL, el adjudicatario aportará, como mínimo los siguientes medios personales:

- 1 Director a jornada completa. Grupo II. Personal titulado nivel 3
- 1 Auxiliar administrativo a jornada completa. Grupo III. Personal técnico auxiliar.
- 1 Psicólogo/a a jornada completa si el centro tiene contratadas entre 45 y 65 plazas o un mínimo de 30 horas semanales si tiene contratadas entre 30 y 44 plazas; por su parte si el centro tiene contratadas entre 66 y 80 plazas deberá incrementar con una figura adicional de psicólogo al menos con 20 horas semanales. Grupo II. Personal titulado nivel 3.
- 1 Terapeuta ocupacional a jornada completa si el centro tiene contratadas entre 45 y 65 plazas o un mínimo de 30 horas semanales si tiene contratadas entre 30 y 44 plazas; por su parte si el centro tiene contratadas entre 66 y 80 plazas deberá



incrementar con una figura adicional de Terapeuta Ocupacional al menos con 20 horas semanales. Grupo II. Personal titulado nivel 2.

- 1 Técnico de apoyo a la Inserción Laboral a jornada completa si el centro tiene contratadas entre 45 y 65 plazas o un mínimo de 30 horas semanales si tiene contratadas entre 30 y 44 plazas; por su parte si el centro tiene contratadas entre 66 y 80 plazas deberá incrementar con una figura adicional de Técnico de Apoyo a la Inserción Laboral al menos con 20 horas semanales. Grupo II. Personal titulado nivel 2.
- 1 Preparador laboral a jornada completa si el centro tiene contratadas entre 45 y 65 plazas o un mínimo de 30 horas semanales si tiene contratadas entre 30 y 44 plazas; por su parte si el centro tiene contratadas entre 66 y 80 plazas deberá incrementar con una figura adicional de Preparador laboral al menos con 20 horas semanales. Grupo III. Personal técnico superior nivel 1.
- 2 maestros de taller a jornada completa si el centro tiene contratadas el mínimo de 30 plazas. Se exigirá 1 maestro de taller adicional a tiempo completo por cada 25 plazas adicionales o en la parte proporcional de jornada si la fracción es inferior. Grupo III. Personal técnico superior nivel 1.

La plantilla disponible para atender a las personas usuarias debe responder a las siguientes especificaciones:

- **Director/a**

Se deberá contar con la figura de un director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo, a una jornada completa de lunes a viernes. El Director/a será titulado universitario (psicólogo/a o en su caso terapeuta ocupacional o trabajador/a social o educador/a social) y contará con la acreditación y formación necesaria que determina la normativa para el ejercicio de la Dirección de un Centro de Servicios Sociales. Sus funciones serán:

- Coordinación Técnica del centro de rehabilitación laboral:
 - Dirección y coordinación del personal
 - Coordinación de los programas y actividades del CRL
 - Planificación y ajuste de horarios
 - Supervisión, evaluación y valoración de los programas y demás actividades del CRL.



- Gestión de los aspectos administrativos y económicos.
- Facilitar y promover la formación continuada del personal, así como el desarrollo de investigaciones relacionadas con temas de rehabilitación laboral.
- Coordinación externa:
 - Organizar y mantener la colaboración y coordinación con los servicios de salud mental de referencia.
 - Organizar y mantener la coordinación con los servicios sociales generales de la zona.
 - Organizar y promover la coordinación con los recursos de formación laboral y con el tejido laboral.
 - Coordinación con los responsables técnicos de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y Duradera de la Consejería.
 - Coordinar la supervisión y apoyo a otros recursos destinados a personas con enfermedad mental grave y duradera crónica dependientes de la Consejería (a través de la Red citado a que le correspondan al Centro de Rehabilitación Laboral según su sectorización).
 - Promover y organizar la formación, colaboración y apoyo a recursos comunitarios de la zona, útiles para favorecer la integración social de los usuarios atendidos.
- **Psicólogo/a**

Se deberá contar con la figura de psicólogo/a con presencia de lunes a viernes, con la titulación de Licenciado universitario en Psicología o en su caso Grado universitario en Psicología con postgrado (máster en rehabilitación psicosocial, máster en Intervención psicológica, máster en Psicología general sanitaria; máster en intervención psicosocial u otros masters universitarios equivalentes o de características similares.

Sus funciones serán:

- Evaluación funcional vocacional-laboral.
- Orientación vocacional.
- Diseño y programación del plan individualizado de rehabilitación profesional-laboral.
- Implementación de los entrenamientos en habilidades de ajuste laboral y búsqueda de empleo, en colaboración con los maestros de taller y terapeuta ocupacional.



- Estructuración y supervisión de las actividades de formación profesional en colaboración con los maestros de taller.
- Apoyo y supervisión a los recursos de formación profesional (Cursos, Servicios Públicos de Empleo y/o Formación, Centros de F.P., etc.) en los que se integren algunos de los usuarios.
- Evaluación de programas y actividades de rehabilitación profesional laboral y de los avances y progresos de los usuarios.
- Formación y supervisión del resto de profesionales que componen la plantilla.
- Organización y coordinación del proceso de seguimiento y apoyo continuado de los usuarios que hayan finalizado su proceso de rehabilitación laboral.

- **Terapeuta ocupacional**

Se asegurará la actividad y presencia de un profesional con la titulación de Terapeuta Ocupacional con presencia de lunes a viernes.

Sus funciones serán:

- Colaboración en la evaluación y programación de las diferentes áreas del proceso de rehabilitación laboral y apoyo a la integración laboral.
- Participación y colaboración en las tareas de orientación vocacional, entrenamiento de hábitos laborales y habilidades de ajuste laboral y en los entrenamientos en búsqueda de empleo.
- Colaboración en el apoyo al acceso y mantenimiento de los usuarios en el mercado laboral.

- **Técnico de Apoyo a la inserción laboral**

Se asegurará la actividad y presencia de un profesional con la titulación de Técnico de apoyo a la inserción laboral con presencia de lunes a viernes, con la titulación mínima de diplomatura o grado universitario preferentemente en Áreas de Ciencias Sociales (Trabajo Social, Educación Social, Relaciones Laborales, Terapia Ocupacional, etc.).

Sus funciones serán:

- Contacto y coordinación con el mercado laboral.
- Detección, captación y análisis de puestos de trabajo.
- Apoyo al proceso de rehabilitación laboral, en especial en el área de la orientación vocacional, ajuste laboral y búsqueda de empleo.



- Participación y apoyo en la coordinación con recursos de formación.
- Apoyo en la búsqueda activa de empleo y el acceso y mantenimiento en el puesto de trabajo.
- Colaboración en tareas de divulgación y sensibilización en el mercado laboral.
- Asesoramiento técnico y apoyo a proyecto de autoempleo o creación de iniciativas laborales.

- **Preparador Laboral**

Se asegurará la actividad y presencia de un profesional que ejerza funciones de Preparador Laboral con presencia de lunes a viernes, con la titulación mínima de FP de Grado superior como Técnico Superior en Integración Social u otras titulaciones similares.

Sus funciones serán:

- Colaboración y apoyo en el análisis de puestos de trabajo y en el proceso de adecuación inicial persona-puesto de trabajo.
- Proporcionar el entrenamiento laboral en el propio puesto de trabajo.
- Enseñar las habilidades necesarias (socio-laborales y técnicas) para realizar las tareas específicas del puesto de trabajo.
- Apoyar la adaptación progresiva al puesto de trabajo.
- Asesorar y apoyar a los supervisores y compañeros de trabajo para facilitar la adaptación del enfermo mental a su puesto y al ambiente laboral de la empresa.
- Ayudar a la persona en el propio contexto las habilidades necesarias para mantener el puesto de trabajo.
- Favorecer y apoyar la integración social de la persona en el entorno social de la presa y de sus compañeros de trabajo.
- Ofrecer apoyo continuado y seguimiento para asegurar el éxito en el mantenimiento del puesto de trabajo.
- Apoyar a la persona en la utilización y continuidad del seguimiento de su servicio de salud mental o centro de rehabilitación de referencia.
- Apoyar y colaborar, en coordinación con el resto de los profesionales del equipo, en las tareas de asesoramiento y apoyo con el entorno familiar de cada usuario para favorecer su implicación activa en el proceso de inserción laboral.



- **Maestro de taller**

Se asegurará la actividad y presencia de lunes a viernes de Maestros de Taller con la titulación mínima de Bachillerato, antigua FP II, o con Formación Profesional de Grado superior o similar.

Sus funciones serán:

- Colaboración y desarrollo de actividades de orientación, entrenamiento de hábitos laborales, habilidades sociales de ajuste laboral y búsqueda de empleo.
- Responsables de los talleres pre-laborales y de la organización de las tareas y actividades pertinentes para favorecer la adquisición de los hábitos laborales y habilidades de ajuste laboral.

- **Auxiliar administrativo**

Se contará con una figura de auxiliar administrativo a jornada completa de lunes a viernes para el desarrollo de las tareas administrativas, de recepción, atención telefónica y otras tareas necesarias para el buen funcionamiento de los centros.

También se contará con el personal de limpieza y mantenimiento necesario para asegurar el buen funcionamiento del centro, este personal podrá formar parte de la plantilla del Centro o en su caso estar subcontratado por la entidad gestora con otra empresa, o centro especial de empleo, especializada en estos ámbitos.

Se promoverá en la medida de lo posible que en las plantillas de los centros o en las empresas que en su caso se subcontraten puedan incorporarse personas con discapacidad por trastorno mental para facilitar sus procesos de inserción socio-laboral.

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que preste el servicio en cada centro.

El adjudicatario enviará al inicio del contrato a la Consejería, a la Subdirección responsable de la Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera, el organigrama y la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en los centros de día que hayan resultado adjudicatarios de plazas, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones.

Dicha documentación deberá mantenerse permanentemente actualizada en los centros y a disposición de la Consejería a efectos de comprobación cuando sea requerido.

La entidad adjudicataria deberá informar a la Consejería de los cambios que se produzcan en la figura del director/a de los Centros y aquellas incidencias significativas que se produzcan en la plantilla de personal de los centros, realizándose esta comunicación anticipadamente siempre que pueda preverse.



El centro aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social.

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

11.2. FORMACIÓN DEL PERSONAL

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación en el ámbito de discapacidad, el adjudicatario elaborará un plan de formación del personal de los centros de día objeto del contrato con un horizonte de al menos 2 años, evaluable anualmente. Dicho plan deberá estar elaborado en el plazo de un mes desde el inicio de la ejecución del contrato, y junto con las incidencias o cambios que se produzcan en el mismo deberán estar actualizados permanentemente y a disposición de la Consejería para cuando ésta lo requiera.

En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte por el periodo establecido en la misma.

Así pues, la empresa o entidad adjudicataria cada año del periodo de duración del contrato estará obligada a organizar y desarrollar un programa de formación con una duración mínima de 10 horas al año para cada persona que forme parte de la plantilla del personal de atención del centro de rehabilitación laboral objeto del contrato, que se realizará cada año de la ejecución del contrato incluidos en su caso su prórroga y en la que se tratará de que participen todos los profesionales de los centros. La citada acción formativa incluirá información básica sobre filosofía y principios de atención en rehabilitación psicosocial, atención social, apoyo comunitario y rehabilitación laboral y sobre la organización, funcionamiento, metodología de intervención y coordinación con otros recursos, o sobre avances técnicos y metodológicos en la intervención en rehabilitación psicosocial que sean de interés y sobre otros temas relevantes para la atención en los centros.

Anualmente, el adjudicatario, deberá contar con un informe sobre la ejecución del plan de formación realizado cada año con los objetivos y contenidos de las acciones formativas realizadas, docentes y participantes, y evaluación de las mismas y sobre el logro de sus objetivos. Este informe anual de la formación realizada estará disponible en el centro para su revisión en las visitas de seguimiento y en su caso podrá ser remitido a petición de la Consejería.



12. PROTOCOLOS Y REGISTROS

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

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

- **Protocolo de Acogida e integración de las personas al centro**. Deberá existir un protocolo de acogida al centro tanto de la persona usuaria como en su caso de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las actividades y el funcionamiento del centro. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración a las actividades y programas del mismo.
- **Protocolo de valoración inicial y elaboración de los Planes individualizados de Rehabilitación Laboral**. Se contará con un protocolo que describa el procedimiento y contenido de la valoración de la persona usuaria al ingreso que incluirá tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales, formativos y laborales a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos de la nueva persona usuaria. El protocolo contemplará la sistemática de elaboración de los programas de atención personalizados de forma interdisciplinar y su revisión, al menos semestralmente, y siempre que se detecten cambios en la evolución.
- **Protocolo de quejas y reclamaciones**.
- **Tratamiento y actuaciones ante incidencias y situaciones de emergencia sanitaria** que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias.
- **Protocolos de prevención de riesgos e intervención**: en función de las necesidades de intervención de las personas usuarias, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.
- **Protocolo de control de asistencias y ausencias** no justificadas de las personas usuarias del centro.
- **Prevención, gestión y actuaciones ante situaciones de crisis**
- **Gestión del proceso de salida del centro** que incluirá el proceso de actuación ante las diferentes causas de baja en el recurso (traslado, cumplimiento de objetivos, u otros)



incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso en caso de objetivos terapéuticos y los traslados, por estabilización de las conductas).

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

- **Registro diario de entradas y salidas del centro**, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento los usuarios presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida.
- **Registro de incidencias.**
- **Registro de mantenimiento de instalaciones.**
- **Registro de beneficiarios de servicios complementarios de comidas y de apoyo al transporte,** con número de usuarios, y servicios prestados por día, mes y año.

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

El adjudicatario deberá utilizar registros informáticos en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que garanticen la no modificación posterior a la anotación.

Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, atendiendo siempre a los requisitos y límites establecidos en la normativa vigente, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDPGDD).

13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS

La entidad o empresa adjudicataria de contratos de servicios basados en el presente Acuerdo Marco se concretará en la puesta a disposición de la Consejería, en las fechas consignadas en el documento de formalización contractual, del número de plazas que se le hayan adjudicado en el contrato basado del Acuerdo Marco.



Los centros ofertados al Acuerdo Marco cumplirán con la normativa vigente, deberán contar con espacios físicos e instalaciones adecuados a la normativa vigente en materia de Servicios Sociales. La organización de los espacios asegurará el adecuado confort de los usuarios y el respeto a su intimidad y dignidad tanto en su atención social como en la realización de las actividades individuales o grupales.

13.1. MEDIOS MATERIALES

La entidad o empresa adjudicataria de contratos de servicios basados en el presente Acuerdo Marco, deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio. Como mínimo deberán aportar o disponer de los siguientes:

El centro de rehabilitación laboral en el que se oferten las plazas estará, en la medida de lo posible, en un local o edificio específico a tal fin, que contará con la preceptiva autorización administrativa; de igual forma, el centro de rehabilitación laboral también podrá estar integrado en espacios con algún otro centro de atención social a personas con enfermedad mental, como CRPS o CD, siempre que cuente con las autorizaciones administrativas correspondientes, que podrán ser, o bien exclusiva de centro de rehabilitación laboral o en su caso incluir ambos recursos bajo una única autorización en alguna tipología de centro de atención diurna (como en la tipología de centros de rehabilitación, etc.). Contarán, además, con los espacios y, dependencias suficientes, así como, con la dotación de personal, que resulte necesaria para la prestación del Servicio, conforme a lo establecido en el presente Pliego.

Para un módulo de Centro de Rehabilitación Laboral de entre 45 y 65 contará con al menos 2/3 salas para actividades grupales y talleres prelaborales y al menos 1 despacho de administración y 3/4 despachos para los profesionales del equipo técnico, donde se pueda ofrecer atención individualizada, además de baño y aseos para uso de los usuarios y profesionales. De todos modos, se señala que lo anterior es una mera referencia indicativa por cuanto todos los centros deberán cumplir con los requisitos materiales y funcionales preceptivos para la necesaria autorización administrativa del centro tal como se exige en la cláusula de Habilitación en el Pliego de Cláusulas Administrativo particulares del presente Acuerdo Marco de Centros de Rehabilitación Laboral.

Estas dependencias serán accesibles y se ajustarán a lo estipulado en la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

El local contará con las instalaciones, mobiliario y equipamiento adecuados para el funcionamiento de estos centros, así como equipos informáticos suficientes en cada centro con un mínimo de 10 ordenadores con impresoras para uso del personal del centro, además del equipamiento informático necesario para el funcionamiento de los talleres prelaborales y de un modo especial en el taller de Ofimática/Nuevas Tecnologías que habrá de contar como mínimo con 9 ordenadores. Además, contarán para el uso en cada centro con un ordenador portátil que permita utilizarlo en reuniones fuera del centro o apoyos y 2 teléfonos



móviles así como con una pantalla digital, yetitablet o dispositivo similar todo ello para el uso de los usuarios.

13.2. MANTENIMIENTO

La entidad como titular del centro se hará cargo de todos los gastos necesarios para el mantenimiento y conservación del centro y sus instalaciones incluido renovación del mobiliario y equipamiento necesario para el buen funcionamiento del centro. Asimismo, la entidad se hará cargo de la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo de las tareas y actividades y programas a desarrollar en cada centro de rehabilitación laboral.

Se deberá articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones del centro que perturben la prestación del servicio.

Se ha de adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene y mantenimiento.

En el supuesto de que, por razones justificadas planteadas por el adjudicatario o de interés público, no sea posible continuar prestando la atención al conjunto de usuarios en el centro ofertado, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación total o parcial de la actividad en otro centro cuyo titular sea la entidad adjudicataria. El nuevo centro deberá tener características equivalentes al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología y, en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

En caso de que el centro, de manera excepcional deba trasladar su actividad temporalmente a otro centro de rehabilitación laboral para la realización de obras que por su carácter o envergadura impidan la correcta atención de los usuarios en el centro, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación temporal de los usuarios en otro centro de rehabilitación laboral incluida dentro del ámbito Acuerdo Marco, por un periodo máximo de un año y siempre que este periodo no supere la fecha de finalización del contrato basado en este Acuerdo Marco.

13.3. PLAN DE CONTINGENCIA

El centro debe contar con planes de contingencia ante cualquier incidente que ponga en riesgo la continuidad de la atención a las personas residentes. Al menos, ante desastres naturales, epidemias y ataques, caídas de suministro, o fallos informáticos graves. En estos planes deben analizarse y clasificarse los posibles riesgos y deben recogerse las diferentes acciones que puedan contrarrestar los efectos negativos de la ocurrencia de dichos incidentes.

A estos efectos el Plan de Contingencia por Emergencias es el documento que recoge el conjunto de medidas de prevención y protección previstas e implantadas, así como la secuencia de actuaciones a realizar ante la aparición de una situación de emergencia.



Deberá ser elaborado, implantado y actualizado por el adjudicatario, durante toda la duración del contrato y mantenerlo a disposición de la Dirección General cuando le sea requerido.

La finalidad de este documento es la planificación y organización material, técnica y humana para la utilización óptima de los medios previstos, con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia. El plan deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- 1) Contingencia/s contemplada/s.
- 2) Descripción del tipo de centro, tipo de plazas y número y tipo de usuarios.
- 3) Clasificación de residentes.
- 4) Descripción de la infraestructura del edificio.
- 5) Organigrama estructura de personal.
 - a) Listado de sustitución de mando.
- 6) Inventario de equipos de protección individual, material para desinfección, material y suministros ante contingencias, etc. para la prestación del servicio que garantice en todo caso su disponibilidad durante un tiempo prudencial en caso de desabastecimiento, control de stock y caducidades.
- 7) Sectorización y aislamiento
- 8) Protocolos:
 - a) Clasificación y sectorización.
 - b) Información a familias.
 - c) Coordinación socio-sanitaria: distribución de competencias y listado de contactos actualizados con la administración.
 - d) Protocolo de adquisición de material y equipamiento: listado actualizado de proveedores.
 - e) Protocolo de contratación y organización de personal.
 - f) Protocolo de formación a los trabajadores.
 - g) Protocolo de limpieza y desinfección.
- 9) Documentación:
 - a) Comunicaciones e instrucciones de la administración.



- b) Guía de prevención y control frente a posibles infecciones o enfermedades infecto contagiosas en residencias de mayores y otros centros de servicios sociales de carácter residencial.

14. HORARIO

El servicio se prestará de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de referencia comprendido entre las 9:00 y las 18 horas salvo los viernes que el horario de atención podrá ser de 9 a 15 h. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de las personas usuarias y de los centros en que sean atendidos, previa autorización de la Consejería. Durante los meses de julio y agosto, este Centro podrá funcionar con un horario de jornada intensiva de 8 a 15,30 horas. Así mismo, podrán funcionar también con un horario de jornada intensiva de 8 a 15,30 horas durante los días laborales de Semana Santa y del periodo Navideño.

El servicio se prestará con un máximo de 247 días al año.

Durante las vacaciones de verano (que se organizaran preferentemente entre 1 de julio al 31 de agosto), la empresa podrá organizar las vacaciones del personal de tal manera que se cubra el servicio y se asegure el mantenimiento del funcionamiento de este recurso sin que sea necesario contratar suplencias.

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

15. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO

Todas las exigencias y especificaciones respecto al cumplimiento por parte del adjudicatario, de lo dispuesto en Ley Orgánica de Protección de Datos 3/2018, de 5 de diciembre, sin perjuicio de la aplicación de la normativa europea (RGPD 2016/679, de 27 de abril), así como el resto de la normativa de desarrollo que resulte de aplicación durante toda la vida de éste y de sus prórrogas, se incluyen en la cláusula 28 Confidencialidad y Protección de Datos del Pliego de Cláusulas Administrativo Particulares del presente contrato.



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

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

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

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro de rehabilitación laboral la existencia de una figura o figuras con atribuciones suficientes para que, en ausencia de las personas que ostenten la dirección del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro.

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 del contrato viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, o relativa a la prestación de los servicios, personal, o de cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato.

Se calificará una incidencia como significativa siempre que produzca alteraciones en los medios materiales y personales exigidos que impidan prestar el servicio con normalidad, además de aquéllas que contemplen esta comunicación como norma dentro del oportuno protocolo de actuación.

Asimismo, y teniendo en cuenta que los Centros de Rehabilitación Laboral que se contraten en el presente nuevo Acuerdo Marco mediante los contratos basados en el mismo estarán cofinanciados al 40% por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo FSE+ 2021-2027 de la Comunidad de Madrid, las Entidades adjudicatarias de cada uno de los Centros de Rehabilitación Laboral contratados estarán sometidas al control, seguimiento y verificación de los organismos competentes de la Unión Europea, Unidad de gestión del Estado, el Tribunal de Cuentas, la Cámara de Cuentas, la Intervención General y Dirección General de la Consejería competente que sea designada por la Autoridad de Gestión, como Organismo Intermedio de coordinación para el Programa FSE+ 2012/2027 de la Comunidad



de Madrid, dándose cumplimiento a la obligación de garantizar que todos los documentos justificativos relacionados con la operación se conserven durante un plazo de cinco años a partir del 31 de diciembre del año en que la autoridad de gestión efectuó el último pago al beneficiario de acuerdo con el artículo 82 del reglamento (UE) 2021/1060. Al ser la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad la responsable en último extremo de custodiar la documentación antes mencionada, los CRL deberá remitir la misma en formato digital o por vía telemática en caso de cese de actividad o resolución del contrato.

17. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

18. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD

El adjudicatario del contrato se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo a este contrato.

Asimismo, en todo caso y a estos efectos de señalización e indicación de la vinculación, la entidad adjudicataria del presente contrato deberá seguir las instrucciones e indicaciones que se establezcan desde la Consejería y hacerse cargo de los costes de adquisición, colocación y reposición de los carteles o placas institucionales de señalización que se indiquen.

Dado que los CRL que se contraten en el presente nuevo Acuerdo Marco mediante los contratos basados en el mismo estarán cofinanciados al 40% por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo FSE+ 2021-2027 de la Comunidad de Madrid, la empresa adjudicataria se obliga a colocar en el acceso a los locales, y en lugar visible, mediante la señalización oportuna la indicación de que la actuación está cofinanciada por la Comunidad de Madrid y por el Fondo Social Europeo, para lo cual seguirá las directrices que se establezcan desde la Consejería.

La adjudicataria deberá indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, siguiendo las directrices establecidas por la Dirección General de Atención a



Personas con Discapacidad, que se trata de un servicio público adscrito a la misma, y que está cofinanciado en un 40% por el FSE+.

Igualmente, todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se produzcan en el proceso de atención y funcionamiento deberán editarse en el soporte documental que la Consejería establezca, debiendo incluir el logotipo del FSE+.

Todas las medidas de información y comunicación que lleve a cabo el adjudicatario, incluidas las que figuren en la página web y en las redes sociales, deberán hacer público el apoyo y la cofinanciación por el FSE+ 2021-2027, mediante la inclusión del emblema de la Unión Europea, una referencia a la cofinanciación y a los Fondos Europeos, conforme a lo establecido en los artículos 46 al 50, del Reglamento (UE) 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo y los reglamentos de ejecución y gestión que emita la Comisión en desarrollo de Reglamento 2021/1060. Asimismo, deberán tener en cuenta las instrucciones que dicte la Dirección General de la Comunidad de Madrid que tenga atribuidas las competencias en materia de administración de Fondos Europeos.

Se informa a la entidad adjudicataria, que su nombre figurará en una lista pública de operaciones cofinanciadas por FSE+, que publicará el Estado Miembro.

19. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

La elaboración y publicación de estudios o cualquier otro trabajo que el adjudicatario del contrato desee llevar a cabo utilizando información obtenida como consecuencia de la prestación del servicio, así como la difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, necesitará la previa autorización de la Consejería.

Asimismo, todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del centro deberán editarse en el papel que la Consejería establezca. En el caso de difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, deberá figurar la referencia a la Consejería, bien verbal o escrita.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la gestión del centro, elaboren alguna publicación (o publiquen artículos en revistas científicas o de otro tipo), o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos, Jornadas, etc. en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, así como cuando organicen actos o eventos relacionados con los centros y sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación de los centros y de su equipo con la Consejería permitiéndose indicar que su gestión técnica y funcionamiento se realiza por la entidad adjudicataria de cada uno de los centros mediante el presente contrato.



Las guías de evaluación y de los programas de atención e intervención psicosocial, materiales audiovisuales, etc. que se realicen sobre los diferentes aspectos del proceso de atención psicosocial; rehabilitación laboral y soportes de los usuarios y demás fichas, materiales o documentos producidos en cada centro incluidos en el objeto del presente Contrato serán propiedad de la Consejería, y deberán estar a disposición de la misma.

20. SEGURIDAD Y SALUD

El contratista adjudicatario está obligado en el ámbito del contrato de referencia y durante el período de vigencia del mismo, al cumplimiento estricto de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales según establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, reformada por la Ley 54/2003, al RD 39/1997 sobre los servicios de Prevención, y toda la normativa de desarrollo, así como las modificaciones que se produzcan durante la duración del contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, en todos los aspectos relacionados con el trabajo a desarrollar. Dicha obligación se materializa a través de la adopción de las medidas necesarias en materia de prevención de riesgos, planificación de la actividad preventiva, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud y de un servicio de prevención.

Dotará a todo su personal de todos los medios necesarios de protección colectiva e individual necesarios para el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud, y Prevención de Riesgos Laborales, debiendo tomar medidas para estos elementos sean utilizados por todo el personal, siendo responsabilidad de ésta, aquellos accidentes laborales que pueda sufrir el personal.

En Madrid, a fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: SERRANO FERNÁNDEZ ALEJANDRA
Fecha: 2026.03.24 10:06

Fdo.: Alejandra Serrano Fernández