



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN DISTINTAS ZONAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”, COFINANCIADO AL 40% POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE LA COMUNIDAD DE MADRID FSE+ 2021-2027.**

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINICION, OBJETIVOS Y PERSONAS DESTINATARIAS DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>4</b>
2.1. DEFINICIÓN.....	4
2.2. OBJETIVOS .....	5
2.3. PERSONAS DESTINATARIAS.....	6
2.4. FORMA DE ACCESO .....	6
2.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS .....	8
<b>3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
3.1. PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO .....	10
3.2. DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	11
3.3. FINALIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO .....	11
<b>4. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN.....</b>	<b>12</b>
4.1. EMPLEABILIDAD .....	12
4.2. PROVISIÓN DE APOYOS .....	12
4.3. ATENCION CENTRADA EN LA PERSONA Y PLAN INDIVIDUALIZADO DE APOYOS .....	13
4.4. COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA .....	14
<b>5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR .....</b>	<b>14</b>
5.1. HORARIO.....	14
5.2. ATENCIÓN A PERSONAS PARTICIPANTES .....	15

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

5.3.	COLABORACIÓN CON EMPRESAS Y ENTIDADES DEL ENTORNO .....	18
5.4.	ACTUACIÓN EN EL ENTORNO SOCIOCOMUNITARIO PARA LA PARTICIPACIÓN .....	21
6.	ORGANIZACIÓN DE LOS NIVELES DE INTERVENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	21
7.	GESTIÓN DEL SERVICIO .....	23
7.1.	NORMAS DE FUNCIONAMIENTO .....	23
7.2.	EXPEDIENTE INDIVIDUAL .....	24
7.3.	CALIDAD DEL SERVICIO .....	24
7.4.	GESTIÓN DOCUMENTAL Y SOPORTES PARA LA INFORMACIÓN .....	24
7.5.	EVALUACIÓN Y MEMORIAS .....	25
8.	MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA POR LOTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	26
8.1.	MEDIOS MATERIALES .....	26
8.2.	MEDIOS PERSONALES .....	29
9.	COORDINACIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO .....	34
9.1.	COMISIÓN DE SEGUIMIENTO .....	34
9.2.	COORDINACIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN .....	35
9.3.	VISIBILIDAD DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA Y DEL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS .....	35
9.4.	PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS .....	37

## 1. OBJETO

---

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben de ser asumidas y desarrolladas por las Entidades o Empresas que puedan ser adjudicatarias de los contratos de servicios de cada uno de los lotes del contrato de servicios denominado: “SERVICIOS DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN DISTINTAS ZONAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”.

Los Servicios de Provisión de Apoyos para la Inclusión Sociolaboral de Personas con Discapacidad Intelectual (en adelante, SERPAIS), incluidos en el objeto del presente contrato de servicios, son cuatro servicios de similares características y funcionamiento que pretenden, desde una concepción de red, dar respuesta a la demanda de atención y provisión de apoyos para la inserción sociolaboral de personas con discapacidad intelectual en todo el territorio de la Comunidad de Madrid.

Siendo así, se ha considerado necesaria la distribución de estos servicios en cuatro zonas geográficas, en base a la demarcación territorial de los Centros Base y su zona de influencia y, en consecuencia, estructurar contrato en cuatro lotes:

**Lote nº1: SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA SUR DE LA COMUNIDAD DE MADRID:** Atenderá a personas procedentes, prioritariamente, de la demarcación de los Centros Base 4 y 2.

**Lote nº2: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA ESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”:** Atenderá a personas procedentes, prioritariamente, de la demarcación de los Centros Base 7 y 9.

**Lote nº3: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA NOROESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”:** Atenderá a personas procedentes, prioritariamente, de la demarcación de los Centros Base 1, 3, 6 y 8.

**Lote nº4: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA CIUDAD DE MADRID”:** Atenderá a personas

procedentes prioritariamente del área de Madrid Capital (principalmente distritos de la demarcación de los Centros Base 1, 2, 3, 5, 6 y 7.

Esta actuación estará cofinanciada 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” 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 que se emitan.

Asimismo, estos servicios se incluyen en el marco del programa “Emplea tu Capacidad” que aúna el conjunto de actuaciones que gestiona la Consejería competente en materia de asuntos sociales (en adelante, la Consejería) para mejorar el acceso y participación de las personas con discapacidad en su entorno social y en el mercado laboral.

## 2. DEFINICION, OBJETIVOS Y PERSONAS DESTINATARIAS DE LOS SERVICIOS

### 2.1. DEFINICIÓN

Los servicios de provisión de apoyos para la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad intelectual, SERPAIS, son servicios dirigidos a apoyar e impulsar la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad intelectual, en entornos preferentemente ordinarios, a través de la organización y gestión de servicios de provisión de apoyos con dos grandes áreas de intervención:

- a. Provisión de apoyos individualizados a las personas participantes**, mediante:
- La valoración individualizada y elaboración consensuada de un Plan Individualizado de Apoyos.
  - El desarrollo de competencias personales para la vida independiente y la participación socio-laboral en entornos comunitarios, especialmente para conseguir un trabajo y mantenerse en él.
  - La orientación formativa y laboral.

- La realización de actuaciones de acompañamiento y asesoramiento para la búsqueda activa de empleo y el acceso a recursos comunitarios.
- La intervención en diferentes niveles de intensidad de apoyo en función de las características personales de cada participante.

**b. Generación de oportunidades de contratación y participación social.**

La entidad adjudicataria será responsable de facilitar y promover oportunidades de participación acordes con los objetivos individualizados de cada participante. A tal fin, desarrollará actuaciones de identificación y búsqueda de recursos comunitarios, ofertas de empleo, acciones formativas y demás actividades pertinentes. Asimismo, llevará a cabo tareas de sensibilización dirigidas a los recursos comunitarios, en especial al tejido empresarial, con el propósito de visibilizar y poner en valor el potencial de las personas con discapacidad intelectual como miembros activos de la sociedad y como parte integrante de la fuerza laboral.

## **2.2. OBJETIVOS**

**a. Respecto a las personas participantes:**

- Contribuir al desarrollo satisfactorio del proyecto de participación sociolaboral de cada participante, priorizando su realización en entornos ordinarios.
- Mejorar la empleabilidad de las personas participantes mediante acciones orientadas a la adquisición, desarrollo o entrenamiento de las competencias implicadas.
- Implementar la provisión de apoyos individualizados derivados de los correspondientes planes personalizados.

**b. Respecto a las familias:**

- Asesorar y promover el ejercicio del rol facilitador de la familia en la consecución de las metas personales de cada participante.

**c. Respecto a las empresas y al entorno comunitario:**

- Generar oportunidades de empleo y de participación social en entornos preferentemente ordinarios.
- Favorecer la creación de redes de colaboración entre empresas y otros recursos o entidades, con el fin de facilitar la incorporación de las personas participantes al mercado laboral y/o su participación social.
- Desarrollar acciones de sensibilización dirigidas al tejido empresarial para poner en valor el potencial y las capacidades de las personas con discapacidad intelectual.

### 2.3. PERSONAS DESTINATARIAS

Serán destinatarias del servicio aquellas personas que ya estén siendo atendidas en cada SERPAIS, así como aquellas de nueva incorporación que reúnan el siguiente perfil:

- Discapacidad intelectual ligera o moderada o capacidad intelectual límite. Puntualmente, el Centro Base podrá motivar la derivación de personas con otro tipo de discapacidad que estimen que puedan beneficiarse adecuadamente del Servicio. Estas personas deberán presentar un rendimiento asimilable al de discapacidad intelectual con el fin de que el servicio se ajuste debidamente a sus necesidades de apoyo.
- Grado de discapacidad igual o superior al 33 %. En el caso de personas con capacidad intelectual límite deberán acreditar un grado de discapacidad igual o superior al 20%.
- Residentes en la Comunidad de Madrid.
- Personas demandantes de empleo o de mejora de empleo. Podrán participar personas que tengan como objetivo la transición del empleo protegido al empleo ordinario.
- Motivación buena, con disposición activa para iniciar o continuar un proceso de inclusión socio laboral, y que no presenten otras dificultades que en el momento de la derivación constituyan imposibilidad de integración laboral.

Desde el servicio se evaluarán y revisarán las necesidades de apoyo, que pueden variar dependiendo las características de la persona o de los requerimientos del entorno en relación a su participación.

Aunque la alteración de conducta es excluyente para ser destinatario del servicio, no lo es el tener trastornos afectivos asociados de carácter leve.

### 2.4. FORMA DE ACCESO

El acceso a los SERPAIS se realizará por derivación desde los Centros Base de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, en adelante la Consejería, de conformidad con la zona de influencia de cada Centro Base:

- Lote nº 1: SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA SUR DE LA COMUNIDAD DE MADRID: Personas procedentes, prioritariamente, de la demarcación de los Centros Base 4 y 2.
- Lote nº 2: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA ESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”: Personas procedentes, prioritariamente, de la demarcación de los Centros Base 7 y 9.

- Lote nº 3: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA ZONA NOROESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”: Personas procedentes, prioritariamente, de la demarcación de los Centros Base 1, 3, 6 y 8.
- Lote nº 4: “SERVICIO DE PROVISIÓN DE APOYOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA CIUDAD DE MADRID”: personas procedentes prioritariamente del área de Madrid Capital (principalmente distritos de la demarcación de los Centros Base 1, 2, 3, 5, 6 y 7).

La distribución por zonas de procedencia planteadas más arriba, señalan una pauta prioritaria pero no exclusiva. Se podrá plantear la derivación a servicios diferentes de los señalados cuando existan circunstancias relacionadas con la persona participante, como el acceso a las líneas de transporte público u otros intereses legítimos de la misma. Estos casos se valorarán de forma individualizada por la Consejería. Asimismo, se podrán hacer excepciones a la zonificación planteada por necesidades de gestión de la red de SERPAIS, relacionadas con la disponibilidad de capacidad de atención de los diferentes servicios en un momento determinado u otras circunstancias.

La derivación de los diferentes participantes se realizará de forma continuada a lo largo del año, pero la incorporación efectiva a los servicios se podrá realizar en momentos concretos con la finalidad de homogeneizar la provisión de los apoyos previa valoración de la Consejería.

En los supuestos en los que la persona interesada acuda directamente a un SERPAIS para solicitar información, el adjudicatario estará obligada a informar al candidato de las características del servicio, el proceso de acceso y en caso de interés y perfil acorde al servicio a prestarle apoyo para la solicitud de cita en su centro base de referencia, donde se efectuará la valoración y derivación por el cauce ordinario.

Las personas interesadas en participar en los SERPAIS accederán a los servicios a través de sus Centros Base de referencia, donde recibirán información en las Áreas de Orientación Formativo-Laboral.

Los Centros Base, como responsables de la derivación tendrán en cuenta el perfil establecido para las personas participantes sus preferencias e intereses profesionales, sus aptitudes para el desempeño de un puesto de trabajo y otros factores sociofamiliares relevantes en cada caso, considerando siempre la información registrada en la herramienta informática correspondiente. Desde los Centros Base se informará procediendo a su derivación.

La derivación se realizará conforme al procedimiento recogido en el Manual de Procedimientos de SERPAIS, procurando mantener una proporción equitativa entre mujeres y hombres con discapacidad, en cumplimiento del principio de igualdad.

Durante el periodo comprendido entre la derivación y la incorporación efectiva (alta en el servicio), el adjudicatario llevará a cabo actuaciones dirigidas a asegurar la vinculación de la persona al servicio, facilitando información y promoviendo la consolidación de expectativas realistas de incorporación y participación.

La entidad realizará un seguimiento activo para garantizar que la incorporación efectiva al servicio se produzca en un plazo máximo de un mes desde la derivación, estando obligado a comunicar al Centro Base cuando no se produzca ésta en el plazo señalado.

## 2.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS

El servicio que se describe responde a objetivos establecidos en el Programa FSE+ de la Comunidad de Madrid 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 estos servicios 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

PPT SERPAIS LOTES 2026

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.

### 3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

---

La entidad adjudicataria tomará como referencia para la organización y funcionamiento del servicio, el Manual de Procedimientos de los SERPAIS de la Consejería, estructurando su actuación conforme a las siguientes fases:

### 3.1. PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

Se establece una fase inicial de programación operativa y organización de la estructura y dinámica del servicio, elaborada a partir de los objetivos y contenidos definidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Esta fase se desarrollará durante las dos primeras semanas de ejecución del contrato, debiendo el adjudicatario desarrollar las siguientes actuaciones:

#### a. Organización operativa del servicio

La entidad adjudicataria elaborará un documento en el que se recogerán todos los aspectos relativos a la organización del servicio:

- Planificación de la secuencia ordenada de acciones identificando actividades, plazos responsables y medios necesarios elaborando un cronograma de actuaciones de puesta en marcha
- Definición de organización interna del personal del servicio, de conformidad con lo señalado en la cláusula Medios Personales de este documento. El organigrama detallará la estructura funcional, los roles y las responsabilidades del personal técnico, garantizando la coordinación y el adecuado desempeño profesional en todas las fases del proyecto y se mantendrá permanentemente actualizado y a disposición de la Consejería
- Programación general del servicio recogerá los objetivos generales del servicio establecidos en este Pliego, su desagregación en objetivos operativos y los resultados esperados. Incluirá la programación de actividades individuales y grupales, teniendo en cuenta las necesidades de las personas participantes, de las empresas y de otros recursos comunitarios.

#### b. Acción formativa del equipo técnico del servicio.

A fin de homogeneizar criterios de actuación y garantizar la calidad de la intervención, la entidad gestora llevará a cabo en los primeros quince días tras la adjudicación del contrato, una acción formativa dirigida al equipo técnico que haya contratado para la ejecución del proyecto, con una duración de al menos 15 horas, que incluirá como mínimo, los siguientes aspectos:

- Características del colectivo de personas con discapacidad destinatarias del servicio
- El empleo de las personas con discapacidad intelectual. Barreras y apoyos necesarios.
- Características del mercado laboral de la Comunidad de Madrid, con referencia específica a las personas destinatarias del servicio Sectores nicho de empleo, sectores emergentes.
- La tecnología como factor clave para el acceso al mercado laboral.

- Modelo conceptual y de atención basado en el paradigma de la provisión de apoyos.
- Funcionamiento del servicio: procesos, metodologías, documentación y herramientas de evaluación e intervención.
- Utilización de soportes de registro de datos para la elaboración de indicadores.
- Requisitos de cofinanciación FSE+, gestión de indicadores y exigencias normativas asociadas.
- Estrategias para la promoción y el mantenimiento de la participación social y laboral.

### **c. Elaboración de materiales explicativos del servicio**

El adjudicatario elaborará material explicativo del servicio, que tendrá como finalidad la difusión del servicio entre entidades, participantes y diferentes recursos. Estos materiales, en formato papel y digital, podrán utilizarse así mismo en distintos eventos, ferias, jornadas, etc. y deberán ser aprobados por la Consejería.

### **d. Manual de funcionamiento del servicio y normas de participación**

El adjudicatario elaborará, personalizado para su organización, el manual de funcionamiento del servicio, tomando como referencia el Manual de Procedimientos de SERPAIS. Deberá establecer los correspondientes protocolos, registros, indicadores y procesos garantizando la trazabilidad y la calidad de la información. Así mismo se elaborarán las normas de funcionamiento del servicio, de conformidad con la cláusula 7 del presente pliego, incluidos los compromisos que regulan la participación de las personas en el servicio, conforme a lo previsto en el Manual de Procedimientos de SERPAIS, asegurando la transparencia, la igualdad de oportunidades y la adecuación a los objetivos del servicio. Estas normas serán comunicadas a todas las personas participantes.

## **3.2. DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

Constituye la fase nuclear del servicio y en ella se irán desarrollando el conjunto de actuaciones y actividades conforme a la programación, garantizando su plena alineación con los objetivos y directrices establecidos en los pliegos que rigen el contrato. Específicamente se desarrollarán todas las actuaciones recogidas en la cláusula 5 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR, y de conformidad con la METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN de la cláusula 4.

En esta fase es esencial el seguimiento de acuerdo a los hitos programados y la comunicación de las posibles incidencias.

## **3.3. FINALIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

En la última fase servirá para establecer propuestas de mejora que guíen las actuaciones futuras del servicio, teniendo en cuenta los resultados conseguidos. Se trata de realizar revisión y aportaciones a la PPT SERPAIS LOTES 2026

propuesta de intervención, tomando como referencia indicadores de evaluación de cada proceso. La entidad adjudicataria, a partir de dicha información y su análisis, realizará una valoración cuantitativa y cualitativa, planteando conclusiones y propuestas de mejora, que se incorporarán a la Memoria final del contrato (Cláusula 7). La evaluación tiene como objetivo promover la mejora continua del servicio y la satisfacción de las personas participantes y de otras personas implicadas.

Se incluirá un apartado que recoja, además de información agrupada de participantes, su situación y recomendaciones de seguimiento.

#### **4. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN**

---

Las actividades del servicio se dirigen a las personas participantes, a las empresas y a los recursos comunitarios. El modelo metodológico se articula en torno a estrategias que abordan los principales ámbitos de actuación: atención centrada en la persona, provisión de apoyos, empleabilidad, coordinación interna y externa, y vinculación con la comunidad. Todo ello se desarrolla bajo un enfoque centrado en la persona, que reconoce sus derechos, preferencias y aspiraciones, situándola como protagonista en el diseño de su proyecto de inclusión sociolaboral y en coherencia con su proyecto de vida.

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

##### **4.1. EMPLEABILIDAD**

A efectos de este servicio, se define la empleabilidad como la probabilidad de inclusión que depende de las características de las personas, es decir, como la capacidad de la persona para adaptarse a las ofertas de empleo. Ello implica que la persona puede adquirir y desarrollar capacidades y competencias, puede aprender y, por tanto, se puede actuar para promover su mejora. Se entiende que los factores que condicionan la empleabilidad son las competencias personales, profesionales y los factores sociales.

##### **4.2. PROVISIÓN DE APOYOS**

Recursos y estrategias que buscan promover el desarrollo, la formación, los intereses, el bienestar personal y social de los participantes y mejorar su funcionamiento. El diseño de los apoyos se basa en una valoración estandarizada y/o sistematizada de necesidades de apoyo y una planificación individualizada en la que se deberán tener en cuenta:

- El protagonismo de la persona en el diseño de su proyecto de inclusión socio laboral, como parte de su proyecto de vida.
- El propósito de mejora de la calidad de vida de las personas participantes y sus familias.
- Las acciones de apoyo individualizado se complementarán a través del impulso a la autodeterminación de las personas participantes (para la gestión de decisiones relacionadas con su participación).
- La importancia que tiene la participación en diferentes áreas de la vida cotidiana (social, comunitaria,) como facilitadora para nuevas experiencias.
- Las acciones de apoyo en el ámbito laboral se organizarán, básicamente, de acuerdo a los principios y metodología de Empleo con Apoyo, y fomentarán el desarrollo de apoyos naturales facilitadores, como medio para la inclusión real en el entorno comunitario.

### 4.3. ATENCION CENTRADA EN LA PERSONA Y PLAN INDIVIDUALIZADO DE APOYOS

Los apoyos se desarrollarán bajo un enfoque centrado en la persona, que reconoce sus derechos, preferencias y aspiraciones, situándola como protagonista en el diseño de su proyecto de inclusión sociolaboral y en coherencia con su proyecto de vida. Para ello, el Plan Individualizado de Apoyos constituye la herramienta central del proceso. Se elaborará a partir de los intereses y preferencias de la persona y se dirigirá a favorecer su participación social y laboral, orientándose a la consecución de sus objetivos personales

Su elaboración requerirá una metodología estructurada que incorpore:

- Evaluación de capacidades, competencias (incluida la competencia digital) y características personales.
- Identificación de demandas, expectativas y motivaciones.
- Ordenación de objetivos sociales y profesionales.
- Evaluación de necesidades de apoyo.
- Propuesta de objetivos y actividades en diferentes entornos, con referencia temporal.

El Plan deberá consensuarse con la persona participante y contar con su compromiso, así como con la implicación de su entorno sociofamiliar cuando así se estime conveniente. Incluirá el desarrollo de competencias digitales y sistemas de revisión y valoración de resultados.

La revisión del PIA se realizará, como mínimo, con periodicidad semestral, incorporando los resultados y logros alcanzados. El equipo profesional promoverá la autonomía de la persona participante, favoreciendo que asuma la responsabilidad de su proceso de inclusión sociolaboral.

#### 4.4. COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La intervención exige una coordinación eficaz entre los profesionales del servicio y con otros agentes externos: empresas ordinarias, centros de empleo protegido, recursos comunitarios y redes sociales. Esta coordinación garantiza coherencia, continuidad y optimización de los apoyos, así como el papel del SERPAIS como un recurso activo integrado en la comunidad.

### 5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

---

#### 5.1. HORARIO

El horario de funcionamiento del servicio se organizará en jornada partida de un modo flexible, que permita el desarrollo de las distintas actividades a ejecutar y asegure el apoyo que las personas participantes necesiten en su proceso de adaptación y mantenimiento laboral. El horario habitual de desarrollo de las actividades pertenecientes al servicio, será de lunes a viernes en horario de 9:00-14:30 y 15:30-17:30.

Las personas accederán a las actividades o recibirán apoyo desde el servicio, bien por la mañana, bien por la tarde o en jornada completa cada día o en días alternativos, según sus necesidades específicas en su proceso de apoyo a la inclusión en el mercado de trabajo.

El servicio estará operativo todos los meses del año haciendo la entidad adjudicataria las previsiones necesarias para dar respuesta en periodos vacacionales a demandas probables, así como la adecuada programación de tareas.

El acceso a actividades y apoyos por parte de los participantes podrá realizarse en horario de mañana, tarde o jornada completa, en función de las necesidades individuales relacionadas con el proceso de inclusión laboral, de forma mixta presencial y telemática).

En caso de situaciones excepcionales o de emergencia que alteren el funcionamiento normal de los servicios públicos sociales y que pongan en peligro la salud y seguridad de los trabajadores y de las personas participantes en el servicio a través de la atención presencial en el mismo, se permitirá la ampliación de la atención telemática, mediante el uso de dispositivos y herramientas digitales, en la proporción y el tiempo que se valore conveniente.

El servicio se estructura en bloques de actividades vinculadas a los procesos clave, donde todas las personas participantes podrán intervenir en todas ellas.

## 5.2. ATENCIÓN A PERSONAS PARTICIPANTES

La atención a los participantes incluye las siguientes actuaciones:

### a. Información y acogida

La fase de acogida se inicia tras la derivación de la persona candidata desde el Centro Base y concluye con la firma del acuerdo de participación en el SERPAIS. Incluirá actuaciones dirigidas a garantizar que la persona disponga de información suficiente sobre el servicio, sus características y las actividades que se desarrollan, los apoyos que va a recibir, sus prestaciones, y sus derechos y obligaciones, para decidir libremente sobre su incorporación.

Las actuaciones mínimas a desarrollar serán:

- Reunión informativa individual o grupal, con entrega de dossier informativo.
- Entrevista informativa con la persona y si fuera necesario, con la familia y/o personas allegadas.
- Contacto y seguimiento a través de llamada telefónica o de mensaje telemático con la persona derivada.
- Formalización del alta.
- Devolución al Centro Base por parte del coordinador/a del SERPAIS sobre las personas derivadas, para la actualización de su información en la aplicación correspondiente.

El equipo del servicio podrá acordar con el equipo de profesionales de Centros Base de Valoración y Orientación a personas con discapacidad, acciones complementarias de tipo informativo a personas, familias y/u otros profesionales, para facilitar la incorporación y adhesión de las personas al Servicio.

Por otra parte, se informará a las personas participantes sobre la cofinanciación del servicio por el Fondo Social Europeo Plus, así como acerca de las evidencias requeridas para la comprobación de los indicadores de realización y resultado reportados a la Consejería (inscripción como demandante de empleo, autorización/evidencia de inserción laboral).

El adjudicatario guardará evidencia de haber informado de estos aspectos.

La entidad gestora propondrá aprobación de la Consejería de las características y actualización de este documento para mejora en la calidad de la atención.

### b. Valoración y orientación

El adjudicatario realizará una valoración individualizada de cada participante al objeto de capacidades, competencias e intereses, así como el nivel de empleabilidad y las preferencias personales. Esta valoración permitirá definir las actuaciones necesarias para facilitar la incorporación al mercado laboral y constituirá la base del primer borrador del PIA. El proceso de valoración, podrá extenderse hasta seis meses desde el alta al servicio, debiendo realizarse de manera interdisciplinar, mediante herramientas y soportes que favorezcan el análisis de datos, así como el uso de escalas validadas.

La orientación tiene como finalidad hacer una devolución de la información obtenida en la valoración a la persona interesada (perfil de competencias, perfil de empleabilidad, etc.), considerando sus preferencias y expectativas, así como determinar, conjuntamente con la persona, los apoyos convenientes para que complemente su competencia personal y laboral (currículum) que faciliten su inclusión socio-laboral: talleres de apoyos o de preparación al empleo que se desarrollan desde el Servicio (habilidades socio laborales, habilidades comunicativas, autonomía en el uso del transporte público, habilidades en el uso de las nuevas tecnologías, etc.), o acciones de formación externa.

Finalizada la valoración, el adjudicatario elaborará el primer Plan individual de apoyos, que se redactará en lectura fácil y será firmado por ambas partes. Su contenido incorporará indicadores para la evaluación periódica y se revisará al menos cada seis meses o antes si fuera necesario cuando se produzca cambios significativos en la situación y/o circunstancias de la persona.

### **c. Provisión de apoyos**

Incluye la oferta de un conjunto de actividades de apoyos directos o indirectos derivados del PIA, mediante un modelo de atención mixto (presencial y telemático), priorizando la presencialidad salvo circunstancias excepcionales.

Los apoyos comprenderán:

#### **- Capacitación**

Para facilitar el proceso de inclusión con aquellos participantes que lo pudiesen requerir, el adjudicatario realizará una labor de capacitación encaminada a promover el afianzamiento o la mejora de las aptitudes, los conocimientos, las competencias y habilidades para la consecución de sus objetivos personales, especialmente de aquellos relacionados con un desenvolvimiento socio-laboral autónomo y con la competencia digital que permita el uso crítico y seguro de las tecnologías de la sociedad de la información para su formación, trabajo, ocio y comunicación. El objetivo de estas actuaciones es apoyar y promover en las personas participantes la capacidad de mejorar o afianzar su sentimiento de competencia, participación y autonomía, así como favorecer su empoderamiento con un autoconcepto más positivo, una

mayor motivación y confianza en los recursos personales. Se estimará la participación (con apoyos) en actividades comunitarias que contribuyan a este propósito. Se contemplarán acciones formativas de capacitación tecnológica o alfabetización digital u otras complementarias, a través de recursos externos.

La entidad incorporará transversalmente contenidos de protección medioambiental e igualdad de género y oportunidades, conforme a criterios FSE+.

#### - **Apoyos psicosociales para la participación**

El adjudicatario organizará espacios de actividad, con formación y entrenamiento en habilidades para la participación socio laboral, así como actividades de tipo grupal en contextos normalizados, que aumenten la empleabilidad, incluyendo grupos de apoyo mutuo.

La entidad adjudicataria deberá organizar espacios de atención individual; se contemplará intervención de tipo psicosocial y apoyo psicológico.

Desde el servicio se procurará la participación de las personas en actividades de recursos comunitarios, estableciéndose apoyos para facilitar su participación satisfactoria.

#### - **Apoyos para la inclusión laboral: entrenamiento laboral y apoyo en el puesto de trabajo**

Se inicia en el momento en el que la persona participante se incorpora al servicio en alguno de los grupos DIANA y se materializa con la incorporación de la persona al puesto de trabajo, continuando con el seguimiento y apoyos para el mantenimiento en el mismo.

El adjudicatario realizará las siguientes actuaciones:

- **Ajuste persona–puesto o proceso de selección**, valorando el ajuste entre el perfil de empleabilidad de la persona y los requisitos del puesto de trabajo. Se valorarán entre otros aspectos, las competencias y preferencias de la persona, así como las características del puesto (horarios y turnos, tareas, ubicación accesibilidad y apoyos del entorno, etc.).
- **Entrenamiento laboral y apoyos en el puesto de trabajo**. Se realizará en el puesto de trabajo e incluirá un acompañamiento inicial de duración adaptada a la persona y al puesto, así como su seguimiento hasta la retirada de apoyos a medida que el participante alcance los objetivos establecidos en su Plan Individualizado de Apoyos.
- **Fomento de redes de apoyo naturales**

De manera transversal en el proceso de atención a los participantes se promoverá la activación y consolidación de apoyos naturales del entorno que contribuyan al logro de los objetivos individuales,

integrándolos en la red de apoyos de la persona participante. Asimismo, se impulsará la creación de grupos de apoyo mutuo y la implicación de figuras de referencia del entorno sociofamiliar.

#### ○ **Seguimiento**

El objetivo es asegurar el mantenimiento de la participación en las diferentes actividades del Plan Individualizado de Apoyos, principalmente en el puesto de trabajo, al ser determinante para su vida independiente. Este seguimiento se llevará a cabo a través de visitas periódicas en el puesto de trabajo y mediante distintas técnicas de seguimiento, que garanticen el acceso a información sobre su desempeño laboral y el grado de adecuación de la persona participante con dicho puesto de trabajo. La evaluación de esta información puede impulsar, en caso de necesidad, la intervención del profesional de apoyo (preparador/a laboral) tanto en el ámbito de la persona trabajadora, como en el de la empresa, modificando los apoyos.

Este proceso de apoyo y seguimiento se organizará de un modo individualizado, atendiendo a las necesidades y características de cada participante. Metodológicamente se establecerá un Plan de Seguimiento, por escrito y de un modo consensuado con cada uno de los participantes, y si fuera preciso, con otras personas de su entorno. En este plan se especificará el tipo y formato de los apoyos, la frecuencia e intensidad, el proceso progresivo y paulatino de reducción de apoyo, el asesoramiento y apoyo a los compañeros y supervisores en el centro laboral, los mecanismos de actuación ante situaciones problemáticas, etc. El Plan de Seguimiento constituirá el eje vertebrador del proceso individualizado de apoyo y seguimiento.

#### ○ **Finalización de la participación en el servicio**

El tiempo de permanencia de la persona participante en el servicio se estimará, en el contexto del Plan Individualizado de Apoyos, en base a las características, competencias y necesidades de apoyo de cada una de las personas, así como en relación con su evolución en el servicio y la forma en que se desarrolle su proceso de inclusión socio-laboral. Su evolución tendrá incidencia en las sucesivas revisiones del mencionado Plan Individualizado de Apoyos.

#### ○ **Incidencias relacionadas con la participación en el servicio**

La entidad adjudicataria deberá informar a la Consejería de todas aquellas incidencias relacionadas con las personas participantes.

Cuando la naturaleza, gravedad o urgencia de las incidencias así lo exija, la entidad adjudicataria, a través de la coordinación del servicio, adoptará las medidas oportunas, recurriendo, en su caso, a los protocolos de urgencia establecidos conjuntamente con la Consejería.

### **5.3. COLABORACIÓN CON EMPRESAS Y ENTIDADES DEL ENTORNO**

El adjudicatario deberá realizar aquellas actividades que promuevan y visibilicen la participación de las personas participantes en su entorno laboral y socio-comunitario, generando oportunidades de inclusión socio-laboral.

**a. Proceso de segmentación y prospección del mercado laboral.**

La segmentación tiene como finalidad conocer los recursos del entorno laboral y disponer de datos de las empresas existentes en el mismo, segmentadas por sector de producción, tamaño, localización, etc. Este conocimiento sirve de base para una posterior elaboración de planes y estrategias de acercamiento y exploración de posibilidades de colaboración con esas entidades.

La prospección consiste en la búsqueda y captación de oportunidades de empleo en el mercado laboral preferentemente ordinario para las personas participantes en el servicio, orientada por el conjunto de “perfiles” de las personas. Para realizar la prospección se partirá de información recogida en diferentes entidades y organismos (Oficinas de Empleo, Cámaras de Comercio, Organizaciones Empresariales, Agencias de colocación públicas y privadas, Iniciativas Locales de Empleo y otras fuentes de información laboral).

**b. Sensibilización del tejido empresarial.**

Se trata de realizar un conjunto de actuaciones destinadas a sensibilizar al tejido empresarial con el objetivo de fomentar la contratación e inclusión en el mercado laboral, preferentemente ordinario, así como facilitar su participación social.

Se organizarán actuaciones informativas sobre el Servicio, sus características, los objetivos a desarrollar por el mismo, así como sobre las dificultades específicas que sufre este colectivo en su inclusión social y laboral y sobre sus posibilidades y potencialidades. Para ello, se diseñarán materiales de información adecuados.

**c. Acuerdos y alianzas.**

El objetivo es realizar acciones de sensibilización dirigidas a entidades comunitarias y agentes sociales (centros de salud, recursos de formación, actividades de tiempo libre, deporte, etc.), proponiendo acuerdos que permitan la participación de las personas con discapacidad en sus actividades ordinarias, conforme a sus objetivos y compromisos establecidos.

Se procurará la firma de acuerdos o alianzas de colaboración con empresas y entidades, identificando las actividades involucradas y los procedimientos para desarrollar la colaboración.

Es importante implementar medidas que indiquen el grado de participación del servicio, así como actividades para fortalecer la colaboración. El enfoque principal estará en las oportunidades de empleo, realizando actividades similares con recursos comunitarios.

**d. Captación de oportunidades: puestos de trabajo.**

La entidad se obliga a facilitar a las personas con discapacidad un conocimiento amplio de las alternativas que ofrece el mundo laboral: visitas a empresas, proyección de audiovisuales, programación de coloquios con trabajadores con discapacidad y equivalentes. Así mismo, las personas con discapacidad, en la medida de lo posible, estarán implicadas en el proceso de captación de puestos de trabajo.

#### **e. Gestión de ofertas de empleo: análisis y adaptación del puesto**

El objeto de este proceso es procurar ofertas de empleo a las personas participantes, ajustadas a su perfil y a sus intereses, teniendo en cuenta las necesidades de las empresas contactadas. Se realizará el análisis de los puestos de trabajo a través de visitas presenciales a las empresas, recogiendo las características de las ofertas conseguidas: tareas, ritmo de trabajo, entorno, condiciones, etc.

Así mismo, se promoverá la adaptación de las condiciones del puesto de trabajo a las necesidades de la persona candidata, a través de acuerdos con la empresa que recojan las adaptaciones significativas en el puesto de trabajo, relativas a horarios, funciones, tareas, etc.

Con el fin de impulsar el proceso de normalización y promover la implicación de las personas con discapacidad en su proceso de incorporación al empleo, la entidad gestora seleccionará (ajuste necesario entre el perfil de empleabilidad de la persona y el análisis del puesto de trabajo), cuando sea posible, al menos dos candidaturas para cada oferta de empleo. Con ello se ofrecerá a las empresas la posibilidad de elección y como consecuencia se genera un mayor compromiso de los empleadores.

De igual forma, a las personas con discapacidad se les podrán presentar más de una oferta laboral, para que de esta forma puedan ejercer su toma de decisión y contribuir a que las personas tomen control sobre su destino.

#### **f. Asesoramiento y acompañamiento**

Los trabajos de sensibilización en estos entornos se enfocarán con perspectiva de relación coordinada y se incidirá en el valor que aporta el Servicio en el asesoramiento en los procesos y actividades que cuenten con la participación exitosa de las personas con discapacidad, en entornos inclusivos.

Este asesoramiento se referirá tanto a aspectos relacionados con la contratación de personas con discapacidad, como en relación con cuestiones técnicas que deban conocer los diferentes agentes de la empresa implicados sobre metodología de la provisión de apoyos y adaptaciones del puesto de trabajo a lo largo de la relación laboral.

#### **g. Mantenimiento y fidelización**

Tras esta labor de información general y sensibilización se realizarán contactos individualizados específicos con empresarios, grupos de empresas de aquellas áreas o sectores laborales donde existan ofertas actuales o potenciales de puestos de trabajo y que se relacionen con las áreas laborales y otros recursos comunitarios de preferencia de los usuarios del Servicio. En este ámbito la entidad adjudicataria seguirá un

protocolo de visita y contacto con empresas, que guíe las actividades a realizar en esta línea. Asimismo, se realizará un registro o base de datos en el que se recoja la información relevante de cada una de las empresas (Tipo de empresa, sector laboral, plantilla, tipo de puestos, necesidades de contratación, características y nivel de complejidad de los puestos, posibilidades de colaborar con el Servicio, sensibilidad social de la empresa, posibilidad de contar con apoyos de compañeros dentro de la empresa, etc.).

Se promoverán actividades de mantenimiento o fidelización de la colaboración, así como de captación de nuevas oportunidades laborales en empresas que ya han contratado anteriormente a personas participantes en el Servicio.

#### **5.4. ACTUACIÓN EN EL ENTORNO SOCIOCOMUNITARIO PARA LA PARTICIPACIÓN**

En el Plan Individualizado de Apoyos se recogerán los intereses y posibilidades de la persona participante en el área de participación social y las actuaciones dirigidas a promover esa participación a través de la información, la orientación y la prestación de los apoyos necesarios en función de las necesidades de cada persona, así como las particularidades y exigencias del entorno comunitario.

El equipo técnico del Servicio llevará a cabo un trabajo de estudio y conocimiento de los recursos del entorno comunitario que puedan ofrecer oportunidades de colaboración a las personas participantes, elaborando un registro de los mismos que sirva de base para la información y la orientación en este ámbito. En aquellos casos en los que se valore conveniente se establecerán relaciones de colaboración con entidades del entorno, pudiendo firmarse convenios con el objetivo de formalizar y reforzar esa colaboración.

### **6. ORGANIZACIÓN DE LOS NIVELES DE INTERVENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

La prestación de los servicios descritos en la cláusula 5, se realizará en base a la organización de los participantes en niveles de intervención. En función de sus habilidades, intereses, conocimientos, experiencias previas y situación vital, se configurarán distintos grupos de atención, con el fin de adaptar las actuaciones del servicio a las necesidades específicas de cada persona. Esta organización posibilita una intervención más eficaz, personalizada y orientada al logro de resultados.

Cada grupo de trabajo integrará un conjunto de actuaciones diferenciadas, dirigidas a promover la inclusión sociolaboral, la participación comunitaria y el desarrollo personal. La estructura flexible del servicio permitirá

optimizar los recursos disponibles y garantizar que cada participante reciba el apoyo más adecuado en su proceso de incorporación y/o mantenimiento en el entorno laboral y social

#### **a. Grupo Diana**

##### 1.º Nivel de intervención

(Referencia: 30 participantes).

Dirigido a personas que precisan capacitación en competencias laborales y prelaborales. La intervención incluirá un mínimo de 5 horas semanales durante el periodo establecido en su Plan Individualizado de Apoyos, además de una sesión de orientación o tutoría cada 15 días.

##### 2.º Nivel de intervención

(Referencia: 20 participantes).

Dirigido a personas que, por sus competencias personales y profesionales, requieren una menor intensidad de apoyo y seguimiento, pero que siguen necesitando acciones formativas de capacitación. La intervención comprenderá un mínimo de 2 horas semanales y una sesión de orientación o tutoría mensual durante el periodo previsto en su Plan Individualizado de Apoyos.

Este grupo presenta un mayor nivel de empleabilidad y más posibilidades de inclusión que el correspondiente al 1.º nivel de intervención.

El equipo técnico, junto con las personas participantes, revisará periódicamente los Planes Individualizados de Apoyos para ajustar las necesidades detectadas mediante la participación en las actividades formativas programadas.

Asimismo, el movimiento natural de personas entre actividades y niveles de intervención conllevará la incorporación progresiva de nuevos participantes a las actuaciones del servicio.

#### **b. Grupo de Seguimiento de “Personas Trabajando”**

(Referencia: 50 participantes).

Incluye a las personas ya incorporadas al mercado laboral que requieren seguimiento para consolidar su permanencia en el mismo. Recibirán una orientación o tutoría trimestral, pudiendo realizarse de forma individualizada cuando resulte necesario. El asesoramiento podrá prestarse por medios telemáticos.

La atención a este grupo será permanente e incluirá asesoramiento, reajuste del Plan Individualizado de Apoyos, seguimiento y apoyo en la intermediación laboral, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de inclusión sociolaboral.

## 7. GESTIÓN DEL SERVICIO

---

Durante la ejecución del servicio la entidad adjudicataria desarrollará actuaciones complementarias que dan soporte a las ya descritas. Deberán ajustarse a los requisitos establecidos para la prestación, especialmente los relativos a protección de datos, gestión de expedientes individuales y objetivos organizativos del servicio.

### 7.1. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO.

El adjudicatario contará con unas las Normas de Funcionamiento del Servicio, documento en el que se señalan las características del servicio, las normas de participación y convivencia y los horarios a que deberán ajustarse las personas participantes. Su contenido deberá respetar la normativa vigente, en concreto, lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y sus normas de desarrollo en todo lo relativo a derechos y deberes de las personas usuarias y régimen disciplinario, así como lo establecido en el presente pliego. Deberá redactarse en lenguaje claro y comprensible, mantenerse actualizadas y a disposición de la Consejería, y contener, al menos, los siguientes apartados: identificación de vinculación del servicio y sus características, derechos y deberes de las personas participantes, normas de funcionamiento, sistemas de participación, régimen disciplinario. Se destacarán de manera especial las referencias de comunicación con el centro (incluirá apartado respecto a la protección de datos de carácter personal) y el procedimiento para la tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones, así como de la cofinanciación del servicio por el Fondo Social Europeo Plus, y de las evidencias requeridas para la comprobación de los indicadores de realización y resultado reportados a la Consejería (inscripción como demandante de empleo, autorización/evidencia de inserción laboral).

Se hará entrega y se informará del lugar en el que estarán disponibles estas normas a cada participante en el proceso de acogida, y se dejará constancia de este hecho en su expediente de mediante el registro oportuno.

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

## 7.2. EXPEDIENTE INDIVIDUAL

Toda la información que se recopile durante el desarrollo de este contrato deberá ser adecuadamente recogida, ordenada y estructurada, y en su caso, en formato digital.

Cada participante que sea atendido en el Servicio, en el marco del presente contrato, deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención e inclusión laboral. El expediente estará disponible en formato digital.

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

Esta información será devuelta al Centro Base de procedencia de la persona participante cuando éste lo requiera, en cualquier momento a lo largo del proceso de desarrollo del servicio y, en todo caso, a la finalización del contrato.

## 7.3. CALIDAD DEL SERVICIO

El adjudicatario garantizará la calidad del servicio mediante la implantación de mecanismos de autoevaluación y control que permitan verificar la correcta ejecución de las actuaciones.

Se establecerán procedimientos sistemáticos de revisión de las intervenciones, de los soportes metodológicos y de los resultados, asegurando el cumplimiento del modelo de intervención y de los requisitos contractuales.

La evaluación será continua y basada en indicadores objetivos que permitan medir eficacia, eficiencia y satisfacción de las personas participantes, facilitando el seguimiento y la adopción de medidas correctoras cuando sea necesario.

El objetivo es asegurar la mejora continua y la adecuación del servicio a las necesidades de las personas, empresas y comunidad.

## 7.4. GESTIÓN DOCUMENTAL Y SOPORTES PARA LA INFORMACIÓN

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 en el Manual de procedimiento de SERPAIS, debiendo garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros que les afecten por su categoría profesional.

Así mismo se dispondrá específicamente de procedimientos de gestión de la documentación, y la información y documentación generada, garantizando la adecuada identificación, acceso y uso de los registros como fuentes de verificación, elaboración de indicadores, control y análisis de datos.

## 7.5. EVALUACIÓN Y MEMORIAS

La entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en, tanto en lo relativo a la atención prestada y al funcionamiento global, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen.

A fin de facilitar esta evaluación, se contará con un sistema de indicadores que sintetizen aquellos elementos más relevantes del desarrollo y efectos del proyecto. Dentro del mismo se incluirán específicamente 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 y recoger los datos de los datos de cada participante de conformidad con los mismos. El adjudicatario se compromete a seguir las indicaciones de la Consejería a este respecto, incorporando así mismo, otros indicadores que se precisen. Se 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. 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 del proyecto, se le soliciten, así como la documentación que acredite los valores de los indicadores que se hayan reportado.

Así mismo se realizará con periodicidad al menos anual la evaluación de la satisfacción de las personas participantes. A 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. En el caso de que desde la Consejería se promueva un sistema de evaluación de la satisfacción homogéneo para este tipo de servicios, los adjudicatarios estarán obligados a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente una memoria sobre el funcionamiento del servicio, que recoja los datos e información sobre población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, nivel de satisfacción, etc. Esta memoria se presentará dentro de los 30 días siguientes a la finalización del periodo. En la elaboración de esta memoria deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir.

Igualmente, presentará a la finalización del contrato, la memoria establecida en el punto 3.3. Finalización y evaluación del Servicio, del presente Pliego.

## **8. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA POR LOTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

---

### **8.1. MEDIOS MATERIALES**

La entidad adjudicataria del presente contrato deberá aportar los medios materiales imprescindibles para garantizar la correcta prestación del servicio.

Como mínimo, deberá disponer de los siguientes:

#### **a. Infraestructura**

##### **1. Características del local y ubicación.**

La entidad adjudicataria deberá poner a disposición las instalaciones necesarias para el adecuado desarrollo del servicio en el ámbito territorial correspondiente al lote adjudicado, de acuerdo con la distribución establecida en la cláusula 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las instalaciones deberán ubicarse en municipios con más de 90.000 habitantes, situados dentro de los territorios definidos para cada lote y deberán estar adecuadamente comunicadas por transporte público. Se considerarán bien comunicadas aquellas localizaciones situadas a menos de 500 metros de una estación de Cercanías, Metro y/o parada de autobús de línea regular, cuya frecuencia de paso no exceda de 20 minutos.

El local deberá ser accesible y ajustarse a lo previsto en la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, y deberá contar, como mínimo, con los siguientes espacios de uso exclusivo para la prestación del servicio:

- Un área de administración, que garantice la adecuada protección de datos, tanto de la información archivada físicamente como de aquella contenida en equipos informáticos.
- Dos despachos destinados a entrevistas, tutorías individualizadas y actividades de pequeño grupo.
- Un espacio polivalente comunitario, acondicionado y amueblado para un mínimo de 30 personas, destinado al desarrollo de actividades grupales.
- Aseos diferenciados por género, disponiendo al menos uno de ellos adaptado.
- Un aula para el desarrollo de las competencias digitales, ciberárea, con capacidad para la atención simultánea de al menos 14 participantes. La entidad adjudicataria deberá proporcionar una respuesta adecuada a las necesidades formativas de los grupos de intervención, pudiendo realizar subdivisiones para favorecer la atención individualizada. Debido a los requerimientos técnicos de este tipo de espacio, el adjudicatario podrá alquilar un aula expresamente para el desarrollo de la actividad.

## **2. Medios de comunicación y suministros a cargo de la entidad adjudicataria.**

- Una línea de teléfono fija destinada al uso de la oficina, provista de teléfono e internet con capacidad suficiente para el desempeño del servicio, siendo de uso exclusivo del mismo y quedando debidamente identificada.
- 6 teléfonos móviles con conexión a internet.

La entidad adjudicataria será responsable del mantenimiento integral de las instalaciones destinadas a la ejecución del contrato, así como de la provisión y gastos asociados a los suministros necesarios para su funcionamiento (agua, luz, calefacción, limpieza, comunicaciones, seguros, reparaciones, reposiciones, entre otros).

### **b. Equipamiento y materiales**

La entidad adjudicataria deberá proporcionar, como mínimo, el siguiente equipamiento:

- Mobiliario para la oficina, la sala polivalente y ciberárea (mesas, sillas, archivadores, armarios, estanterías, entre otros).
- Equipamiento informático, consistente al menos en:
- 6 ordenadores de sobremesa para el personal técnico.
- Pizarra digital
- 1 impresora láser en color y 1 equipo multifunción láser en color.
- Paquete ofimático y sistema antivirus vigente.
- Aplicaciones informáticas, incluyendo una aplicación específica de gestión del servicio, que permita el registro de los datos de identificación de los usuarios, su Plan Individualizado de Apoyos, la programación de actuaciones de capacitación, los apoyos ejecutados y el sistema de evaluación. Esta aplicación deberá permitir el acceso permanente, en tiempo real, a los técnicos autorizados de la Comunidad de Madrid, con el fin de posibilitar el seguimiento y auditoría del servicio.
- Ciberárea: espacio de uso para las personas participantes, con acceso a internet y equipado con 14 ordenadores portátiles conectados a una impresora. Asimismo, la entidad adjudicataria deberá proporcionar, en régimen de préstamo temporal, al menos 15 dispositivos digitales (ordenadores o tabletas) con el software necesario, para participantes que acrediten su necesidad de acceso telemático.
- Sistema tecnológico que registre, en soporte informático y en tiempo real, la hora de inicio y finalización de la jornada laboral de cada trabajador/a.

Todos los gastos necesarios para el desarrollo del proyecto serán asumidos por la entidad adjudicataria, incluyendo entre otros los derivados de: adquisición y reposición de materiales de oficina y papelería, elaboración y edición de materiales divulgativos y formativos, fotocopias, aplicaciones informáticas, licencias, materiales para actividades grupales y materiales fungibles.

Asimismo, la entidad deberá destinar parte del presupuesto a ayudas al transporte para las personas participantes que lo requieran, así como asumir los gastos de desplazamiento vinculados al correcto desarrollo de los procesos de apoyo a la inclusión laboral, incluyendo actividades de apoyo, acompañamiento y seguimiento comunitario.

Finalmente, la entidad deberá contar con seguros de responsabilidad civil que cubran, como mínimo, a 25 participantes que realicen prácticas y 6 profesionales.

## 8.2. MEDIOS PERSONALES

La totalidad del personal adscrito al servicio dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria del presente contrato, sin que exista en ningún caso vínculo laboral alguno con la Consejería, que permanecerá totalmente ajena a dichas relaciones. Serán responsabilidad exclusiva de la entidad adjudicataria todas las obligaciones establecidas por la legislación vigente y por el convenio colectivo de aplicación respecto al personal afectado. El personal que preste el servicio no tendrá, bajo ninguna circunstancia, relación jurídico-laboral con la Comunidad de Madrid.

Para garantizar la adecuada organización y ejecución de las actuaciones del servicio, la entidad adjudicataria deberá disponer, como mínimo, de los siguientes MEDIOS PERSONALES:

**a. 1 Profesional con titulación de Licenciatura universitaria o Grado Universitario en psicología o psicopedagogía**, con el siguiente perfil y funciones:

- Experiencia demostrable, mínima de un año, en trabajo con el colectivo de personas con discapacidad intelectual.
- Formación en la metodología concerniente en orientación, formación e inclusión laboral.
- Experiencia en intervención psicosocial en personas con discapacidad.

Serán funciones de esta figura profesional:

- Propuesta del diseño de procesos de evaluación psicosocial y de orientación profesional;
- Diseño de criterios de valoración e intervención de los procesos grupales e individuales de atención.
- Seguimiento del proceso de planificación individual.

Se asegurará la actividad de al menos un/a profesional con estas funciones señaladas, a lo largo de todo el contrato, de forma permanente (jornada completa) debiendo adaptar su horario a lo establecido en el apartado “horario” de la cláusula 5 (Descripción de los servicios a prestar).

**b. 1 Profesional para realizar funciones de prospección/búsqueda de empleo**

Licenciatura universitaria o Grado Universitario, preferentemente de la rama de Humanidades / Ciencias Sociales (Trabajo Social, Educación Social).

Experiencia en actividades de prospección del mercado laboral (contacto y fidelización con empresas, captación y gestión de ofertas, análisis y definición de puestos de trabajo y aplicación de técnicas comerciales).

Experiencia previa demostrable, mínima de un año, en integración laboral de personas con discapacidad intelectual mediante la metodología de empleo con apoyo, aplicando procesos de ajuste “persona-puesto”. Serán funciones de este puesto para la prospección/búsqueda de empleo:

- Inicio de contacto con empresas, para la obtención de ofertas.
- Prospección multidimensional: Manejo de bases de datos de empresas para contactos personales mediante reuniones, mailings, así como con manejo de redes sociales para la obtención de ofertas y para poder acercarse a empresas; de manera que pueda explicar satisfactoriamente las positivas características del servicio y de las personas que participan en él.
- Intermediación laboral, orientación laboral.
- Análisis de puesto de trabajo: elaboración y manejo de fichas de funciones de puesto de trabajo por capacidades, de forma que pueda elaborar ajustes “persona-puesto”.
- Colaboración en el proceso de planificación individual
- Programación y desarrollo de actividades de capacitación
- Apoyo a los/as preparadores/as laborales en la tarea de adaptación inicial de las personas participantes al puesto de trabajo

Se asegurará la actividad de al menos una figura profesional con estas funciones señaladas, a lo largo de todo el contrato, de forma permanente (jornada completa) debiendo adaptar su horario a lo establecido en el párrafo “horario” de la cláusula 5 (Descripción de los servicios a prestar).

**c. 3 profesionales para realizar actuaciones de preparación laboral y de orientación laboral** conforme a los siguientes criterios:

- Se contará obligatoriamente con las figuras profesionales de preparador/a laboral y orientador/a laboral.
- Las jornadas de los profesionales asegurarán tres jornadas a tiempo completo.
- Al menos se contará con dos preparadores laborales a jornada completa.

Los preparadores laborales deberán disponer al menos del título de formación profesional de grado superior: técnico superior de integración social, con experiencia previa en:

- Inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual mediante la metodología de empleo con apoyo.
- Experiencia demostrable, mínima de un año, en impartición de talleres de habilidades sociales y búsqueda de empleo.
- Conocimiento de recursos de empleo y psicosociales para personas con discapacidad intelectual.

Serán funciones de referencia del puesto de preparador/a laboral/ Técnico superior de integración social:

- Programación y desarrollo de actividades de capacitación en competencias sociales y laborales.
- Tareas de entrenamiento, apoyo y seguimiento de personas con discapacidad intelectual en el ámbito laboral real.
- El ajuste persona-puesto y la adaptación del puesto de trabajo
- Asesorar y apoyar a figuras responsables de la empresa y compañeros/as de trabajo para facilitar la adaptación de la persona a su puesto y al ambiente laboral de la empresa; fomentando y desarrollando los apoyos naturales.
- Tareas de entrenamiento y acompañamiento de personas con discapacidad intelectual en el ámbito de los recursos comunitarios del entorno, fomentando su participación en los mismos, así como potenciando y consolidando los apoyos naturales.

Para las funciones de orientación laboral se exigirá un profesional con titulación de licenciatura universitaria o Grado Universitario, preferentemente de la rama de Humanidades / Ciencias Sociales (Pedagogía, Trabajo Social, Educación Social). El perfil y funciones de este profesional:

- Experiencia demostrable, mínima de 1 año, en el desarrollo de programas de empleo para el colectivo de personas con discapacidad intelectual, tareas de orientación y formación en habilidades sociales y laborales.
- Experiencia en intervención psicosocial en personas con discapacidad.
- Conocimiento de recursos de formación, empleo y psicosociales para personas con discapacidad intelectual.
- Diseño e implementación de itinerarios de inclusión sociolaboral.
- Apoyo a las actividades de capacitación destinadas a la adquisición de competencias favorecedoras de la inclusión sociolaboral.

**d. Coordinador/a:** una de las figuras profesionales anteriormente relacionadas asumirá las funciones de coordinación/dirección del servicio, siempre y cuando tenga una experiencia mínima de dos años en la coordinación de servicios de inclusión sociolaboral dirigido a personas con discapacidad intelectual.

- Serán funciones de la coordinación:
- Responsabilidad técnica de la programación, desarrollo y organización operativa del servicio.
- Coordinación técnica del equipo: organización del personal, supervisión, evaluación, distribución de funciones y horarios.
- Coordinación externa del servicio.
- Evaluación de las estrategias desarrolladas y de los procesos y resultados del servicio.

**e. 1 Auxiliar administrativo:** experiencia demostrable en manejo de paquetes ofimáticos.

Se asegurará la actividad de al menos una figura profesional con estas funciones señaladas, a lo largo de todo el contrato, de forma permanente (50% de jornada) debiendo adaptar su horario a lo establecido en la cláusula 5 (Descripción de los servicios a prestar).

Esta plantilla constituye un equipo técnico suficiente para la prestación del servicio definido en los pliegos y trabajará de manera multidisciplinar y polivalente

Dentro de la plantilla mínima de personal específico del servicio, las funciones de cada profesional deben entenderse de una forma flexible y dinámica, desde una perspectiva de trabajo interdisciplinar que optimice las posibilidades del equipo y asegure un proceso global y eficiente de apoyo a la inclusión en el mercado de trabajo con cada participante.

A fin de homogeneizar criterios de actuación y garantizar la calidad de la intervención, la entidad gestora llevará a cabo en los primeros quince días tras la adjudicación del contrato, una acción formativa dirigida al equipo técnico que haya contratado para la ejecución del servicio, con una duración de al menos 15 horas y centrada principalmente en los procesos básicos del Servicio. (Cláusula 3. Organización y Funcionamiento del servicio).

Se realizarán también formaciones de manera continua garantizando que los trabajadores cuenten con información actualizada respecto a la legislación laboral, características de las personas con trastorno del espectro del autismo y abordaje de sus necesidades, así como en lo referido a calidad de prestación de servicios, con el fin de maximizar la calidad de la intervención. Se atenderá a lo dispuesto en el convenio colectivo vigente durante la ejecución del contrato.

La entidad adjudicataria podrá subcontratar, fuera del equipo técnico básico, los profesionales que sean precisos para acciones puntuales, como es el caso del desarrollo de acciones de alfabetización digital, o para el desarrollo de acciones complementarias.

## **OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA RESPECTO DE LOS MEDIOS PERSONALES**

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

El adjudicatario aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado (indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones). A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (RNT, antiguo TC2), así como la documentación acreditativa de su titulación y experiencia.

En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad por circunstancias imputables al adjudicatario, este deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo.

La empresa adjudicataria viene obligada a informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con la plantilla del servicio y realizará las sustituciones de los/as profesionales por otros/as que reúnan los requisitos de titulación y capacidad exigidos en pliegos, realizándose mediante propuesta del contratista con la documentación correspondiente. Deberá notificarse por escrito anticipadamente en el caso de que pueda preverse y, en caso contrario, se comunicarán de manera inmediata sin que pueda superarse un periodo máximo de dos semanas desde que se haya producido la incidencia. En caso de que la incidencia tenga que ver con la sustitución del/de la responsable de coordinación/dirección del servicio, se solicitará, con carácter previo a la contratación de nuevo/a profesional, la autorización de la Consejería.

En el caso de huelga legal la empresa adjudicataria 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 los servicios.

Elaborará un registro completo de la plantilla, permanentemente actualizado, que contendrá los datos de las personas trabajadoras, su tipo de contrato, % de la jornada, horario laboral, adscripción al servicio, titulación y funciones que desempeña. Se facilitará la documentación descrita en soporte informático a la Consejería en el plazo de un mes desde el inicio del contrato.

La entidad adjudicataria, en su caso, deberá proponer a la Consejería, fórmulas para articular la colaboración de personas voluntarias para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades complementarias a la propias del servicio como ocio y tiempo libre, etc. Asimismo, podrá proponer acuerdos con la Universidad (Facultades de Psicología, Educación, Escuelas Universitarias, etc.) para la realización de prácticas en el servicio de estudiantes o graduados, en cuyo caso, la empresa adjudicataria acatará las directrices e instrucciones que desde la Consejería se establezcan.

## 9. COORDINACIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

---

### 9.1. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Con el objeto de supervisar las acciones de planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación del presente contrato, se constituirá una Comisión de Seguimiento, convocada y coordinada por la Consejería. Dicha Comisión estará formada por personal técnico de la Consejería y contará con al menos un representante de la entidad adjudicataria.

La Comisión de Seguimiento se configura como un espacio técnico de trabajo conjunto, orientado a la planificación de actuaciones, la rendición de cuentas sobre la adscripción de medios y la ejecución de actividades, así como a la gestión de la información derivada de la experiencia.

La Comisión se reunirá al menos dos veces al año, previa convocatoria por parte de los técnicos de la Consejería pudiendo realizarse de forma presencial o telemática.

#### Funciones de la Comisión de Seguimiento

Serán funciones de la Comisión de Seguimiento, entre otras:

Aprobación de la configuración de cada grupo diana, así como la elaboración y gestión de lista de espera, según criterios propuestos para ello.

- Seguimiento periódico de las personas participantes y abordaje conjunto de las incidencias relacionadas.
- Validación de diseño de procesos, sus documentos y herramientas de trabajo: incluye los criterios de aplicación en cada caso, organización del servicio, normas de funcionamiento, indicadores de actividad y funcionamiento y tablas de seguimiento.
- Medidas de comunicación a los participantes, altas y bajas en el servicio.
- Aprobación de la agenda de actuaciones. La planificación de actuaciones habrá de sujetarse siempre a las directrices y órdenes que, por conveniencia del Servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde la Consejería. De forma genérica, la Entidad adjudicataria preparará, para su aprobación en comisión, propuestas de actuaciones y de respuesta a los compromisos de los pliegos.
- Estudio y validación de medidas disciplinarias por incumplimiento de normas de funcionamiento o compromisos de participación.

- Estudio, aprobación y, en su caso distribución, de documentos de tipo informativo y/o difusión, de estadillos, indicadores y otros datos, así como de informes parciales específicos relacionados con el servicio, de memorias, y otros documentos de tipo técnico.
- Seguimiento de las actividades del servicio; para ello la entidad facilitará periódicamente informes de situación que sirvan de base para el análisis de indicadores de proceso y de resultado. Propuestas de ajuste y/o mejora.

De cada reunión de la Comisión se levantará acta, que será redactada por un representante de la entidad adjudicataria, validada inicialmente por todas las personas asistentes y posteriormente firmada por todos los miembros de la Comisión.

## **9.2. COORDINACIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN**

La Consejería, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, realizará las tareas de seguimiento, supervisión y control necesarias para garantizar el correcto desarrollo de las actuaciones vinculadas a la prestación del servicio. El adjudicatario de cada lote designará un responsable del servicio, encargado de su coordinación y supervisión, así como de la interlocución con la Consejería. Dicho responsable deberá atender las indicaciones que la Consejería, a través de la citada Dirección General, en su calidad de órgano responsable del contrato, considere oportuno impartir para la adecuada prestación del servicio. Asimismo, corresponderá al responsable del contrato supervisar su ejecución, adoptar las decisiones necesarias y dictar las instrucciones oportunas para asegurar el correcto cumplimiento de lo pactado.

En caso de situaciones de emergencia, el adjudicatario facilitará a la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad los datos de contacto del responsable del servicio, así como los números de teléfono, fijos y móviles, que garanticen su localización.

El adjudicatario deberá informar a la Consejería, a través del mencionado responsable, de cualquier incidencia relevante relacionada con el desarrollo o la prestación del servicio, y estará obligado a proporcionar de forma puntual toda la información que le sea requerida, ya sea respecto al servicio o a cualquier otro aspecto vinculado al cumplimiento del contrato.

## **9.3. VISIBILIDAD DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA Y DEL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS**

El adjudicatario deberá indicar de forma expresa y en lugar visible, mediante la señalización correspondiente y siguiendo las directrices establecidas por la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, que el servicio está adscrito a dicha Dirección General y que se encuentra cofinanciado en un 40% por el FSE+.

Asimismo, todos los informes, memorias y documentos de trabajo generados durante el proceso de atención y funcionamiento del servicio deberán elaborarse en el soporte documental indicado por la Consejería, incorporando el logotipo del FSE+.

Todas las medidas de información y comunicación que lleve a cabo el adjudicatario, incluidas aquellas difundidas a través de la página web corporativa y de redes sociales, deberán hacer pública la participación y cofinanciación del FSE+ 2021-2027. A tal efecto, deberán incluir el emblema de la Unión Europea, una referencia a la cofinanciación y a los Fondos Europeos, conforme a lo dispuesto en los artículos 46 a 50 del Reglamento (UE) 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo, así como en los reglamentos de ejecución y gestión dictados por la Comisión en desarrollo del citado Reglamento. Igualmente, deberán atenderse las instrucciones que emita la Dirección General de la Comunidad de Madrid competente en materia de administración de Fondos Europeos.

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

La publicación de artículos en cualquier medio de comunicación, impreso o digital, así como la participación en congresos, seminarios, jornadas, ponencias, mesas redondas o entrevistas en medios audiovisuales o de cualquier otra naturaleza que versen sobre la ejecución del servicio o sobre las actividades desarrolladas en el mismo, requerirá la previa y expresa autorización de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

La solicitud de autorización deberá presentarse por escrito o por medios telemáticos que permitan acreditar su presentación, a través de la persona responsable del servicio, con una antelación mínima de quince días naturales respecto a la fecha de celebración del acto o de la publicación del artículo, salvo causa debidamente justificada que exija un plazo inferior.

Dicha solicitud deberá acompañarse, en su caso, de copia del programa previsto para el acto y de un informe justificativo sobre la conveniencia o idoneidad de participar en representación del servicio. La falta de contestación expresa en el plazo de siete días naturales por parte de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad se entenderá como denegación de la autorización.

La autorización deberá ser siempre expresa y dirigida a la persona responsable del servicio, quien será la encargada de remitirla, en su caso, a la entidad solicitante y de custodiar la documentación correspondiente.

#### 9.4. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

Todos los materiales técnicos elaborados en el marco del presente contrato, incluidos folletos divulgativos, documentos de evaluación, programas de intervención y apoyo, vídeos sobre los distintos aspectos del proceso de inclusión de los usuarios, así como cualquier otra ficha, material o documento generado en el servicio, serán propiedad de la Consejería. Dichos materiales deberán quedar siempre a su disposición, y en ningún caso podrán ser utilizados por la entidad adjudicataria sin la previa y expresa autorización de la Consejería.

Asimismo, todos los estudios e informes producidos durante la ejecución del contrato serán propiedad de la Comunidad de Madrid, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente, siempre de manera dissociada y sin posibilidad de identificación directa o indirecta de ninguna persona, salvo que exista consentimiento expreso de la persona o personas afectadas. La entidad adjudicataria no podrá oponerse a dichas actuaciones en ningún caso.

Madrid, a fecha de firma

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: SERRANO FERNÁNDEZ ALEJANDRA  
Fecha: 2026.04.01 12:33