



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA
LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
PROVISIÓN DE APOYO PARA EL DESARROLLO
DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO
PERSONALIZADO PARA EL USO AUTÓNOMO
DE LA RED DE METRO**

Enero 2026

ÍNDICE

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN.....	2
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	2
3. ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	4

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN

La presente licitación tiene por objeto la contratación de la prestación del servicio denominado “Servicio de provisión de apoyos para el desarrollo del programa de entrenamiento personalizado para el uso autónomo de la red de Metro de Madrid”.

Este servicio se incluye en el marco de la Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía (LARA) desarrollado por Metro de Madrid, cuyo objetivo es facilitar la autonomía de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y su inclusión a través del uso de la red de Metro.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se trata de un programa dirigido a niños, jóvenes y adultos con discapacidad intelectual o del desarrollo, interesados en adquirir autonomía en el uso de la red de Metro y que cuenten con la aprobación de su familia y centro de referencia, que han superado su formación sobre autonomía (en sus centros de referencia) y cuyos tutores consideran que están preparados para ser autónomos también en el uso de la red de Metro de Madrid.

El servicio de apoyo al programa de entrenamiento personalizado para el uso autónomo de la red de Metro consiste en la realización de entrenamientos individualizados en las instalaciones de Metro, para que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo beneficiarias del programa, puedan realizar sus desplazamientos de forma autónoma.

El servicio a prestar consistirá en lo siguiente:

- Prestación del servicio de apoyo a través de personal especializado para cubrir una estimación de, al menos, 50 entrenamientos en 12 meses. El plazo de ejecución se podrá ver condicionado por posibles restricciones a la movilidad, o por necesidades del servicio.

El plazo de resolución de incidencias que puedan surgir durante los entrenamientos, con el objeto de restituir el servicio, una vez que este haya sido interrumpido, no puede ser superior a 72 horas.

El contratista deberá prestar el servicio conforme a los requisitos y especificaciones técnicas contenidas en este apartado.

El programa tiene dos fases:

Primera fase:

- Valoración inicial de las necesidades del beneficiario (en función de sus conocimientos teóricos y capacidades) y las posibles adaptaciones del programa de entrenamiento. Esta primera fase se iniciará con una reunión con tutores/familiares de los beneficiarios, a la que asistirá personal designado por el contratista.
 - Se valoran, entre otros aspectos, los conocimientos generales sobre la red de Metro, las capacidades del beneficiario para usar el suburbano y las necesidades específicas para el uso autónomo de la red a desarrollar o reforzar para mejorar la orientación, la comprensión y la confianza.
 - Establecimiento del recorrido tipo y horarios del entrenamiento, una réplica del trayecto habitual que debe realizar el beneficiario para el desarrollo de su vida autónoma.
 - Diseño del programa de entrenamiento personalizado.

Segunda fase

- Basada en la formación teórico/práctica, se realiza una primera sesión de aproximación y se evalúa, en el terreno, la capacidad para la toma de decisiones y solución de imprevistos.
- Durante un tiempo no inferior a una semana y no superior a tres, se acompaña y entrena al beneficiario en su recorrido habitual, se estudia y realiza el trayecto con apoyo y se realizan pruebas con los elementos de la estación (máquinas billeteiras, torniquetes e interfonos, entre otros).
- Durante la última semana, se realizará la retirada paulatina e informada del entrenamiento.

Tras finalizar el entrenamiento, cuya duración final depende de la evolución de los beneficiarios, se realiza un seguimiento para conocer los resultados y reforzar, si fuera necesario, cualquier aspecto relacionado con la formación práctica.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

Medios personales

Para asegurar la adecuada organización y desarrollo de las acciones del proyecto, el Contratista deberá ofrecer un personal específico.

El personal designado por el Contratista solo podrá ofrecer el servicio de apoyo tras haber asistido a una charla informativa sobre funcionamiento y uso de la red de Metro (que será impartida por Metro de Madrid tras la firma del contrato y previo al inicio de prestación del servicio de apoyo).

A fin de homogeneizar criterios de actuación y garantizar la calidad del servicio, Metro de Madrid llevará a cabo en los primeros quince días tras la adjudicación del contrato, una acción informativa dirigida al equipo técnico que haya contratado para la ejecución del proyecto, con

una duración de, al menos, 8 horas. Se podrán realizar, también, otras sesiones informativas de manera puntual para garantizar que los trabajadores cuenten con información actualizada respecto al uso de la red de Metro.

El personal mínimo será la establecida en el punto 24 del Pliego de Condiciones Particulares.

Dentro de este personal específico del proyecto, 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 para el uso autónomo de la red de Metro por parte del beneficiario.

El horario de prestación del servicio se podrá organizar en jornada partida, pero de un modo flexible que permita el desarrollo de las distintas actividades a ejecutar (no más de 6 horas al día). El horario habitual de desarrollo de los entrenamientos dependerá del horario del beneficiario, aunque en la mayor parte de los casos se ajusta al horario escolar.

Los beneficiarios del programa de entrenamiento recibirán apoyo 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 aprendizaje.

A lo largo del proyecto se producirá un flujo continuo de beneficiarios que dependerá de la evolución de los mismos y de las oportunidades que se produzcan.

Como media, cada entrenamiento supondrá:

- Dedicación de dos personas:
 - Dos semanas de entrenamiento práctico con presencia permanente de una persona del equipo.
 - Una semana de incógnito con presencia permanente de una persona del equipo distinta a la persona o personas que realiza el entrenamiento.

Herramientas necesarias

El contratista del presente contrato deberá aportar las herramientas necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio tales como equipos informáticos, equipos de telefonía y las tarjetas y títulos de transporte necesarias para el personal que forma el equipo.

Metro de Madrid facilitará los materiales necesarios para la identificación del personal (chaleco y acreditaciones), así como los materiales didácticos (cuaderno de señalética, guía de uso de Metro en lectura fácil, planos de la red de Metro).

4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Metro y el Contratista establecerán, de mutuo acuerdo, la metodología y canales de comunicación necesarios para el seguimiento de las tareas objeto del contrato, debiendo designar, respectivamente, a un responsable del seguimiento del servicio.