



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “OFICINA DE VIDA INDEPENDIENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID” COFINANCIADO AL 40% POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE LA COMUNIDAD DE MADRID FSE+ 2021-2027.

### Contenido

I.- OBJETO DEL CONTRATO	2
II.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTRATO	2
1. Definición	2
2. Objetivos	4
3. Personas destinatarias	4
4. Criterios de selección de la operación en el Programa (2021-2027)	5
1. Elementos para la organización del servicio	6
2. Proceso de atención y funcionamiento del servicio	8
A. Condiciones generales de prestación del servicio	8
B. Gestión del servicio	12
C. Actividades complementarias	14
D. Difusión, información y formación en vida independiente	15
E. Gestión de la documentación y registro de datos	17
3. Medios que debe aportar la entidad adjudicataria.	17
A. Medios personales	17
B. Medios Materiales	21
IV.- GESTIÓN DEL SERVICIO	23
1.- Comisión de Seguimiento	23
2.- Obligaciones de la entidad adjudicataria	24
V.- SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN DEL DESARROLLO DEL SERVICIO	27
1. Seguimiento, supervisión y control	27
2. Indicación de la Vinculación. Visibilidad	27
3. Información y publicidad	28

## I.- OBJETO DEL CONTRATO

---

El objeto del presente contrato es la gestión integral de los servicios de la “OFICINA DE VIDA INDEPENDIENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

Esta actuación estará cofinanciada al 40% por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) dentro del Programa 2021-2027, al ser coherente con los fines establecidos en la Prioridad.2: “Inclusión social”, Objetivo Específico 2K: “Acceso a servicios de calidad”, 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.

Este servicio se incluye 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.

## II.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTRATO

---

### 1. Definición

La Oficina de Vida Independiente de la Comunidad de Madrid, en adelante OVI, es la unidad técnico-gestora encargada del desarrollo del servicio de promoción de vida independiente, que comprende el conjunto de actuaciones para la gestión de un servicio de asistencia personal a personas con discapacidad física que tengan reconocido el grado de discapacidad y sean beneficiarios de la prestación económica de asistencia personal; para facilitarles apoyos que promuevan la participación social, la inserción laboral y la autonomía de las personas; así como actuaciones de difusión y formación en los principios de la vida independiente.

La Oficina de Vida Independiente de la Comunidad de Madrid debe realizar las siguientes actuaciones:

- A. Gestión de un servicio de asistencia personal, que incluya:
- Información y asesoramiento sobre las actividades de la oficina y sobre los principios de la Filosofía de Vida Independiente a personas, instituciones y participantes.
  - Asesoramiento a candidaturas que reúnan perfil para acceso al servicio, sobre las características del servicio y sobre la elaboración y desarrollo de su Plan Individualizado de Vida Independiente, así como la selección de asistentes personales.



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

- Propuesta de candidaturas para la participación en el servicio.
  - Gestión y actualización de una bolsa de empleo para asistentes personales.
  - Contratación de los asistentes personales seleccionados por cada participante (autogestión) para el desarrollo de su Plan Individualizado de Vida Independiente.
  - Seguimiento del desarrollo de los servicios de asistencia acordados en los Planes Individualizados y de las incidencias que se produzcan.
- B. Acciones complementarias para el apoyo a la participación socioeconómica de participantes, que incluyen:
- Fomento y apoyo del Consejo y Apoyo entre Iguales
  - Apoyo a la búsqueda de empleo.
  - Asesoramiento en accesibilidad y productos de apoyo.
  - Apoyo en la búsqueda de vivienda.
  - Información sobre la existencia y el acceso a prestaciones sociales.
- C. Actuaciones de difusión y formación en vida independiente y asistencia personal:
- Participación en jornadas, seminarios y otras actividades de interés que puedan ayudar a difundir el servicio de Oficina de Vida Independiente de la Comunidad de Madrid.
  - Elaboración de documentos de información y difusión.
  - Evaluación de necesidades e impartición de formación a participantes, personas allegadas y asistentes personales.
- D. Diseño, elaboración y gestión de la documentación administrativa y técnica de las siguientes actividades :
- Evaluación sistemática de las candidaturas para el acceso al Servicio.
  - Información dirigida a las personas participantes para la correcta autogestión de su asistencia personal.
  - Establecimiento y aplicación de procedimientos que permitan acreditar documentalmente la prestación de servicio y facilitar la información sobre indicadores conforme a lo exigido por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+).
  - Evaluación de las acciones que comprenden este proyecto y la revisión de los Planes Individualizados de Vida Independiente.

Los principios básicos sobre los que se fundamenta la “Filosofía de Vida Independiente” que orientan la gestión de este servicio en el marco establecido por la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad son:

- Derechos humanos y civiles
- Auto-determinación

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS

El FSE+ invierte en su futuro



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

- Auto-ayuda (Apoyo entre Iguales)
- Posibilidad para ejercer poder (Empoderamiento)
- Responsabilidad sobre la propia vida y acciones
- Derecho a asumir riesgos
- Vivir en la comunidad

## 2. Objetivos

- A. Dotar a las personas con discapacidad física participantes en el proyecto de recursos de apoyo (asistentes personales) que complementen otros de los que dispongan, para desarrollar su Plan Individualizado de Vida Independiente enfocado a su participación formativo, laboral y/o social, conforme a la valoración de sus necesidades de asistencia personal, expresadas en horas.
- B. Facilitar la participación de los usuarios en su entorno socioeconómico
- C. Desarrollar actuaciones formativas, informativas y de difusión, que incidan en el desarrollo y consolidación de los principios de vida independiente.
- D. Obtener información necesaria para la evaluación de las actuaciones con el fin de tomar decisiones sobre la forma eficaz y eficiente de desarrollar las acciones que comprende el proyecto.

## 3. Personas destinatarias

El servicio está dirigido a personas con discapacidad física con alto grado de autodeterminación personal y compromiso con la Vida Independiente que desarrollen una vida activa en el entorno formativo laboral (la realización de estudios dirigidos al desempeño laboral, trabajo o búsqueda activa de empleo) y/o una participación activa relevante en actividades asociativas y comunitarias, que tengan necesidades de apoyo para llevar a cabo su proyecto de vida y que, además, reúnan los siguientes requisitos:

- Edad comprendida entre los 18 y los 64 años.
- Residentes en la Comunidad de Madrid.
- Grado de discapacidad igual o superior al 33%.
- Reconocimiento de la situación de dependencia, en grado II o grado III, mediante resolución administrativa de la Dirección General competente en materia de dependencia y disponer de un PIA en el que se contemple la Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP) del Catálogo de Dependencia.
- Disponer de vivienda (en cualquier régimen) que disponga de las condiciones de accesibilidad y ayudas técnicas necesarias para garantizar que la asistencia personal se desarrolle en condiciones de seguridad y salud.



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

- Contar con red social de apoyo, siendo la asistencia personal un recurso complementario.

Se garantizará la continuidad en la atención a las personas que actualmente sean usuarias de la oficina de vida independiente, siempre y cuando cumplan los requisitos y circunstancias señalados más arriba, que en su momento justificaron su acceso al servicio. La atención a todas las personas usuarias del servicio, tanto a aquellas que ya recibían atención antes de la formalización del nuevo contrato, como a aquellas que se incorporen al servicio con posterioridad a dicha formalización, se registrará por las mismas cláusulas y los criterios, que son los establecidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### 4. Criterios de selección de la operación en el Programa (2021-2027)

El proyecto 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 2K: “Acceso a servicios de calidad”, dentro del Objetivo político 4: “Una Europa más social e integradora mediante la aplicación del pilar europeo de derechos sociales”, pues se ajusta a los criterios de selección de operaciones aprobados por el Comité de Seguimiento, los Reglamentos (UE) 2021/1060, de 24 de junio, por el que se establecen las Disposiciones Comunes y el Reglamento (UE) 2021/1057, del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de junio, por el que se establece el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) y al resto de reglamentos en ejecución y gestión aplicables.

Las acciones que se desarrollarán en este proyecto contribuirán a conseguir los resultados esperados para este Objetivo Específico 2K, 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.
- Promoción de la autonomía personal mediante la asistencia personal a personas con discapacidad, para la participación activa en su entorno socioeconómico a través, fundamentalmente, de participación en empleo y/o formación para el empleo.
- Aumentar la empleabilidad o mantenimiento del empleo de los colectivos en riesgo de exclusión, especialmente personas con discapacidad e inmigrantes.

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

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

En la medida de lo posible, establecerán medidas para promover la incorporación de la perspectiva de género en el diseño y la ejecución de las operaciones, o bien, contemplar operaciones específicas para las mujeres, incorporar el uso de cláusulas de género en las subvenciones y contrataciones públicas, y cualesquiera otros criterios proporcionales.



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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 del principio de no discriminación recogido en la normativa nacional y comunitaria, garantizando la igualdad de trato entre los individuos cualquiera que sea su nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, su religión o sus convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

De conformidad con lo dispuesto en el Programa FSE+ de la Comunidad de Madrid 2021-2027, la presente actuación se integra en las siguientes categorías de intervención:

- **Campo de intervención:** 152. Medidas para promover la igualdad de oportunidades y la participación activa de la sociedad.
- **Tipo de financiación:** 01 Subvención no reembolsable.
- **Tipo de territorio:** 01 Grandes zonas urbanas.
- **Código relativo a la dimensión de la intervención territorial:** 33. Sin informe territorial
- **Tema Secundario del FSE+:** No discriminación
- **Personas beneficiarias:** Personas con discapacidad como grupo de especiales dificultades para su acceso al empleo.

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

### III.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

#### 1. Elementos para la organización del servicio

El servicio de asistencia personal de la OVI se define como recurso de apoyo que complementa otros de los que dispongan las personas participantes para desarrollar su Plan Individualizado de Vida Independiente (PIVI), conforme a la valoración de sus necesidades de asistencia personal, expresadas en horas. Se detallan a continuación los conceptos básicos que determinan las características del servicio.

## Asistencia Personal

La asistencia personal es una ayuda personalizada, prestada por asistentes personales, conforme a los criterios y las indicaciones de la persona que lo recibe, para desarrollar su proyecto de vida.

## Asistente Personal

En el marco de este contrato, el asistente personal es la figura de apoyo a las personas participantes. Un/a asistente personal puede realizar cualquier tarea de apoyo (personal, en el ámbito del hogar, de acompañamiento, etc.), que la persona con discapacidad no puede ejecutar por sí misma, ajustándose a los criterios e indicaciones de ésta previo pacto por ambas partes.

## Plan Individualizado de Vida Independiente (PIVI)

Es el documento en el que la persona con discapacidad refleja las horas de asistencia personal que necesita para realizar una vida activa en igualdad de oportunidades con el resto de la ciudadanía. En él, se plasman todas las necesidades de asistencia personal tomando como referencia las actividades y tareas que realiza cada persona habitualmente de acuerdo a su proyecto de vida.

En cada Plan Individualizado de Vida Independiente (PIVI) se deberá incluir, al menos, la siguiente información:

- Actividades para las que precisa apoyo, que, a modo orientativo, pueden agruparse en las siguientes:
  - Tareas personales: Aquellas relacionadas directamente con la persona, tales como el aseo (lavar, duchar, afeitarse, etc.), vestirse, levantarse de la cama, ayuda en las necesidades fisiológicas, ayuda para comer, beber, desvestirse y acostarse, preparación y toma de medicamentos, atender el teléfono, tomar notas, pasar páginas, etc.
  - Tareas del hogar: Aquellas que se realizan dentro de la vivienda, desde la limpieza de ésta, pasando por hacer las camas, ordenar la ropa, utilizar los electrodomésticos, hasta hacer la comida, etc.
  - Tareas de acompañamiento: Aquellas que impliquen el acompañamiento del participante en su casa, en el trabajo, en la calle (bien sea para gestionar papeles, ir al banco o a la compra, por ejemplo), en los viajes y en las actividades de ocio, así como en el tiempo de vacaciones.
  - Tareas de conducción: Aquellas que impliquen que el asistente personal tenga que conducir un coche, ya sea para llevar o recoger a la persona participante, acompañarla a recoger a terceros, etc. Los vehículos serán titularidad del usuario y deberán tener condiciones adecuadas de accesibilidad. El participante deberá acreditar, además que



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

dispone de los seguros reglamentarios y, en todo caso, el relativo al “seguro de ocupantes” que cubra al conductor.

- Otras tareas que la participante pueda requerir, de forma fundamentada, para realizar una vida activa en igualdad de oportunidades con el resto de la ciudadanía
- Momentos o ámbitos en los que se necesita el apoyo considerándose el hogar, el ámbito laboral, formativo, de participación, de ocio.
- Número de horas estimadas de apoyo en función de las necesidades, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado siguiente.
- Tipo de apoyo que requiere (cuando sea relevante).
- Otros apoyos y recursos formales (prestaciones o servicios reconocidos por el órgano competente en materia de dependencia) o informales con que cuenta.

## 2. Proceso de atención y funcionamiento del servicio

El funcionamiento del servicio, puesto que está conformado por diferentes actuaciones, se describe según grupos de actividades que constituyen un área o proceso de funcionamiento del servicio. Por cada uno de estos procesos, la empresa adjudicataria diseñará una guía de aplicación en la que describirá, a partir de una estructura común, objetivos, fases, procedimientos, documentos de apoyo, herramientas de soporte de datos, responsable, registro, indicadores para seguimiento y evaluación. De cada uno, de acuerdo a una estructura común se elaborará una descripción y se adjuntará toda la documentación de los mismos (materiales, cuestionarios, herramientas de registro, instrucciones de uso y registro, indicadores de desarrollo y/o evaluación, etc.).

La guía de cada proceso incluirá una propuesta de información sintética que facilite la valoración y análisis del conjunto de casos (bien sean candidaturas, participantes, asistentes personales...) y plantilla modelo para ello y posible formato.

El adjudicatario de la OVI organizará las tareas oportunas para revisión y actualización de estas guías.

El conjunto de estos procesos estructurará globalmente el proceso de intervención y de tareas. La propuesta de guías se presentará a los responsables técnicos de la Consejería para su conocimiento, valoración y visto bueno en el marco de la Comisión de Seguimiento.

A continuación, se describen los procesos agrupados por los grandes bloques de actuación:

### A. Condiciones generales de prestación del servicio

La entidad adjudicataria debe gestionar un servicio de prestación de horas de asistencia personal, basado en Planes Individualizados de Vida Independientes (PIVI), desarrollando los



procedimientos que se establecen en este punto para determinar las horas que corresponden a cada persona.

La gestión de los servicios de asistencia personal tendrá a los participantes como protagonistas, lo que implica que serán los propios participantes los responsables de la elaboración de su PIVI (para lo que contarán con el apoyo de la OVI), selección de sus asistentes personales, formación de los mismos (sin perjuicio de los cursos que se puedan organizar desde la OVI), organización de tiempos y tareas a realizar y, llegado el caso, la determinación de la finalización de la relación laboral.

El servicio de asistencia personal estará disponible 24 horas al día, todos los días del año según el PIVI de cada participante que ha de ser aprobado en la Comisión de Seguimiento. El conjunto de horas de asistencia personal que la entidad adjudicataria deberá prestar para atender las necesidades de las personas participantes tendrá una referencia de 150.000 horas, repartidas entre los siguientes horarios de referencia: horario ordinario, nocturno y festivo; y la frecuencia: diaria, fines de semana, vacaciones o actividades esporádicas. A tales efectos se entiende que 1 hora nocturna equivale a 1,25 horas ordinarias, mientras que 1 hora festiva y así como 1 hora en viaje fuera de la localidad habitual equivale a 1,33 horas ordinarias. A su vez, la hora festiva en horario nocturno equivaldrá a 1,58 horas ordinarias.

La entidad adjudicataria se compromete a dar un apoyo integral a la vida independiente de las personas participantes. Ello implica que deberá desarrollar, de mutuo acuerdo con la Consejería y conforme a lo establecido en la Cláusula V del presente Pliego, las siguientes tareas:

#### **A.1. Acciones de información y difusión del servicio**

La entidad adjudicataria organizará un dispositivo para informar y difundir el servicio y atender a personas interesadas en participar en la OVI. El adjudicatario preparará documentos de interés que puedan contribuir a la promoción de la vida independiente y deberá disponer de material de información básica del servicio y/o tipo de “preguntas más frecuentes”. Este material deberá someterse a aprobación de la Comisión de Seguimiento. Complementariamente, podrán acordarse conjuntamente por Administración y adjudicatario acciones concretas de difusión en medios web, correo postal u otros medios, u otras como charlas informativas en recursos comunitarios de interés (como centros formativos, de atención social, etc.) de la Comunidad de Madrid y la elaboración de su cronograma de implantación.

#### **A. 2. Gestión de candidaturas, selección e incorporación de participantes**

Las personas interesadas en participar en la OVI deberán dirigirse al adjudicatario del contrato a efectos de iniciar el proceso de valoración de su candidatura. La Consejería, además, podrá acordar la derivación de potenciales candidaturas a través de los Centros Base de atención a las personas con discapacidad y facilitará la información básica sobre el programa en su página web.

### **A.3. Elaboración de candidaturas**

Una vez se reciba la solicitud de candidatura, el gestor realizará una primera revisión con el fin de comprobar si la persona interesada cumple los requisitos de acceso asegurándose de que, en caso de que así sea, se complete el proceso de valoración en un plazo no superior a tres meses desde la fecha de solicitud salvo por causas justificadas no imputables al adjudicatario.

Una vez realizada la comprobación de requisitos mínimos se facilitarán una serie de formularios a la persona interesada que permitan recopilar datos básicos (circunstancias personales, sociales, económicas, laborales/formativas, interés por incorporarse al servicio, etc.). Esta información se complementará con una serie de entrevistas personales que permitan profundizar en la candidatura, evaluarla de forma sistemática y emitir un informe de valoración conforme a los criterios consensuados previamente en el seno de la Comisión de Seguimiento.

### **A.4. Procedimiento para determinar el número de horas de asistencia personal**

La Comisión de Seguimiento establecerá, previa propuesta técnica del adjudicatario, un documento con los criterios generales de prestación de horas PIVI, que se dará a conocer a las personas participantes. Dicho documento se elaborará de acuerdo con la disponibilidad de recursos, atendiendo a las necesidades de participantes y candidaturas y garantizará la estabilidad a los Planes Individualizados que se encuentren vigentes.

En caso de que la candidatura reúna los requisitos exigidos en el programa, la persona candidata, asesorada por el equipo técnico de la Oficina de Vida Independiente, procederá a elaborar su PIVI, descrito en la cláusula III.1. del presente pliego.

La propuesta de PIVI de cada candidatura incluirá un número estimado máximo anual de horas de asistencia personal y referencias de horas diarias que se prevé utilizar como criterio general y/o excepcional, una vez calculadas las deducciones que puedan corresponder por razón de otros apoyos y recursos con que cuenta la persona candidata.

Aplicando esos criterios, el gestor del servicio propondrá la asignación de un número de horas para cada persona conforme a la información que figura en el PIVI, que será validado en el contexto de la Comisión de Seguimiento.

En la asignación del número de horas de asistencia personal para cada participante se tendrá como referencia máxima el número de horas/día con un coste equivalente al coste/día de una plaza residencial, estimado en 10 horas. Esta referencia de horas de asistencia personal por día podrá ser excepcionalmente sobrepasado en los casos de especial necesidad relacionada con el Plan Individualizado de Vida Independiente de la persona participante. Esta especial necesidad deberá ser debidamente acreditada en la Comisión de Seguimiento, que autorizará de forma expresa dicho PIVI.

### **A.5. Aprobación de candidaturas y mantenimiento de la lista de demanda**

El adjudicatario trasladará el informe de valoración de cada candidatura y el PIVI propuesto a la Comisión de Seguimiento.

Cada candidatura se examinará y valorará en el marco de la Comisión de Seguimiento. En caso de ser aprobada, se procederá a incorporar a la persona candidata al listado de demanda y el adjudicatario le comunicará tal circunstancia, además de las obligaciones y derechos que se derivan de dicha situación de demanda, especialmente en lo referido a la necesidad de actualizar datos sobre su situación personal y proyecto de vida con la periodicidad que sea necesaria.

Cuando del análisis de la candidatura se deduzca que no es suficientemente sólida para su incorporación al listado de demanda, se le comunicará detallando las razones y en su caso si procede, se le solicitará que actualice la información para una nueva evaluación de su candidatura en el seno de la Comisión de Seguimiento en el plazo que se determine.

Una vez aprobadas las candidaturas, estas se priorizarán para ingreso al Servicio de acuerdo con criterios objetivos que se establecerán a propuesta de la entidad adjudicataria en la Comisión de Seguimiento y que tendrán en cuenta:

- Nivel de necesidad de apoyo, situación en lista de demanda, recursos y apoyos formales o informales con que cuenta la persona candidata, así como otras circunstancias personales y socioeconómicas que se estimen relevantes en la valoración para su ingreso.

Además de lo anterior y en cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades, se procurará la participación de las mujeres con discapacidad en el programa en un porcentaje de al menos el cincuenta por ciento.

La selección del grupo de participantes en este programa se realizará en función del análisis del conjunto de elementos de valoración recogidos y en conjunción con el resto de los objetivos del programa.

Para la aprobación de candidaturas o de revisiones de PIVI, la Comisión de Seguimiento analizará un balance de horas de asistencia personal comprometidas y de escenarios previsibles, que mantendrá actualizado el adjudicatario.

Aprobada por la Comisión la incorporación de una persona candidata, se realizará comunicación por parte de la Consejería, iniciando la entidad gestora el proceso de acogida e incorporación al servicio de asistencia personal.

En caso de que se estime necesario por parte de la Comisión de Seguimiento, se podrán aprobar incorporaciones temporales al programa en las que se supedite la continuidad al cumplimiento por parte del usuario de los objetivos que se determinen. Estas circunstancias se notificarán al interesado en el momento de incorporación al programa y será necesaria su conformidad antes de formalizar el acceso según lo dispuesto en el apartado siguiente.



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Antes de formalizar el acceso al programa se garantizará que todos los usuarios tengan reconocido en su Programa Individual de Atención (PIA) la Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP) del Catálogo de Dependencia. Esta gestión debe ser realizada con la Dirección General con competencia en materia de dependencia de manera coordinada por el adjudicatario del contrato y la persona usuaria. En función del Plan Individualizado de vida Independiente (PIVI) de cada participante, se ajustarán las horas de asistencia personal financiadas con cargo al monto mensual asignado en la resolución de concesión de la PEAP y el resto de las horas serán financiadas a través del presente contrato.

#### **A.6. Acogida e incorporación al servicio**

El proceso de acogida e incorporación implica la formalización de la participación a través de un **contrato o compromiso de participación**, que contemplará las normas de funcionamiento del programa y los derechos y obligaciones del participante y que deberá ser aprobado en el seno de la Comisión de Seguimiento.

Se asesorará asimismo a los participantes acerca de la selección de asistente/s personal/es y del proceso de contratación.

Será derecho de cada participante respecto de su PIVI, las decisiones respecto a:

- Elección de su/s asistentes personales.
- Actividades concretas en las que precisa apoyo.
- Los horarios de prestación de servicio en las horas que estime oportuno. Las compensaciones (de nocturnidad, festivos, vacaciones) se detraerán del PIVI de cada participante, tomando como referencia lo establecido en la Cláusula IV.

Entre los deberes de los participantes se señalarán aquellos relacionados con la gestión de información y firma de los partes de trabajo e incidencias respecto a los mismos, así como de aquellos aspectos relevantes de su PIVI.

#### **B. Gestión del servicio**

La prestación de las horas de asistencia personal se realizará por un conjunto de medios personales (asistentes personales) que la entidad gestora contratará en función de las necesidades expresadas por los participantes en el programa, incluyendo todas las horas de asistencia personal previstas en el PIVI del usuario con independencia de su forma de financiación.

##### **B.1. Selección y contratación del personal que realizará la asistencia personal**

Cada participante seleccionará a sus asistentes, de acuerdo con las condiciones de contratación que la entidad adjudicataria establezca para este personal y deberá conocer (y siempre que sea factible, dar su conformidad) las incidencias que puedan derivarse de la gestión de ese proceso. La OVI pondrá a disposición de los participantes una bolsa de posibles asistentes para asegurar



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

la disponibilidad permanente y fluida de asistentes personales. Igualmente, prestará a cada participante el asesoramiento que precise para la realización de las entrevistas, en lo concerniente, entre otros asuntos, a la consideración de competencias, delimitación de funciones y responsabilidades, de las características de los contratos y otros aspectos determinantes para el buen desarrollo del servicio

Los asistentes personales firmarán en el momento de su contratación un código ético y de buenas prácticas, que les servirá de orientación y compromiso en el desarrollo de su actividad profesional con las personas participantes en el servicio. El adjudicatario elaborará una propuesta de código ético y buenas prácticas, que deberá ser aprobado en la Comisión de Seguimiento del servicio.

En el contexto del ejercicio de la autonomía personal y la vida independiente, así como en la asunción de la responsabilidad que ello implica, los costes derivados de la relación laboral entre el participante y sus Asistentes Personales serán imputados contra las horas del PIVI del usuario del programa.

## **B.2. Control de la prestación del servicio de asistencia personal**

El desarrollo de cada PIVI y la prestación del correspondiente servicio de asistencia personal, requerirá un procedimiento digital de control que se verificará a través una aplicación que registre, tanto el horario de atención, como la conformidad autenticada de la persona participante y destinataria de la prestación del servicio. La aplicación permitirá la elaboración de informes mensuales de trabajo de los servicios realizados que servirán de base para la gestión administrativo-contable y la facturación por parte del adjudicatario.

El procedimiento de registro y seguimiento de la prestación del servicio se mantendrá actualizado permanentemente y mensualmente se informará a la Consejería a efectos de control y de tramitación de la facturación. Se informará también de las incidencias que en su funcionamiento puedan producirse y de las posibles consecuencias que se deriven de las mismas (previstas en el compromiso o contrato de participación).

## **B.3. Planificación y gestión del servicio de asistencia personal**

El adjudicatario planificará la cobertura de las necesidades de apoyo del conjunto de participantes seleccionados, mediante la prestación de horas de asistencia personal. Estos servicios de asistencia personal se cuantifican en número de horas de asistencia.

La entidad adjudicataria articulará los registros, fórmulas o soportes que permitan el análisis de características del conjunto de los PIVIs. Asimismo, basándose en los diferentes registros de actividad, fórmulas o soportes que permitan el análisis de características del conjunto (de demanda o desarrollo del servicio o de las acciones, etc.) gestionará una tabla que incluya información del conjunto de casos atendidos incorporando situación de cada persona, modificaciones de la misma, horas PIVI estimadas, fecha de actualización de información y otros datos de interés

La entidad adjudicataria facilitará al grupo de participantes seleccionado (y/o al Grupo de Apoyo entre Iguales, Cláusula III.B) aquellas comunicaciones que desde la Consejería y relacionadas con su participación en este proyecto se estime preciso hacerles llegar.

#### **B.4. Revisión del Plan Individualizado de Vida Independiente**

La entidad gestora revisará los Planes Individualizados de Vida Independiente al menos con periodicidad semestral y en cualquier momento, si se considera necesario, propondrá a la Comisión de Seguimiento reajustes de las horas de asistencia personal. Se dejará constancia de la fecha de revisión del PIVI en el expediente individualizado de cada usuario. En caso de que se proponga una modificación en el número de horas de asistencia personal- al alza o a la baja- como consecuencia de esta revisión de PIVI, se elaborará un informe que se adjuntará al expediente y se trasladará a la Comisión de Seguimiento para su aprobación.

Los usuarios podrán promover la revisión de su PIVI cuando se produzca una modificación significativa en sus necesidades de apoyo en línea con su proyecto de vida independiente. El adjudicatario revisará la solicitud y dejará constancia de ello en el expediente, trasladándola a la Comisión de Seguimiento para su aprobación.

En los casos en que, como consecuencia de la revisión del PIVI de un participante o del incumplimiento de las obligaciones que tiene atribuidas, se determine que debe causar baja en el programa, se elaborará un informe que recoja la fundamentación de la propuesta, del que se dará traslado a la Comisión de Seguimiento para su aprobación.

Una vez aprobada la baja en el seno de la Comisión de Seguimiento, la Dirección General competente la notificará por escrito al participante.

### **C. Actividades complementarias**

#### **C.1 Apoyo entre iguales**

El **apoyo entre iguales** pretende servir de herramienta de difusión de las soluciones que diferentes personas con más experiencia en la vida independiente, puedan aportar a otros iguales, para poder resolver las dificultades cotidianas que encuentren a la hora de afrontar el reto de la vida independiente.

Este tipo de apoyo podrá realizarse mediante cursos y reuniones presenciales.

El objetivo es apoyar el desarrollo personal de la persona participante en los siguientes aspectos: apoyos específicos que necesita para desarrollar y controlar su vida, eliminación de barreras en el hogar y en su entorno habitual, formación o asesoramiento de sus redes de apoyo o familiares, acceso a la formación general y, en general, todo aquello que les permita ser los y las protagonistas de sus vidas.

## C.2 Otras actividades de apoyo y asesoramiento

La entidad adjudicataria ofertará a los participantes información y asesoramiento en los siguientes ámbitos:

- Prestaciones sociales existentes y vías de acceso a las mismas.
- Itinerarios de inserción laboral y búsqueda de empleo
- Accesibilidad y productos de apoyo
- Acceso a la vivienda

## D. Difusión, información y formación en vida independiente

Las actividades de la OVI incluirán acciones de información y difusión de las actividades del servicio, así como iniciativas de formación sobre la filosofía de vida independiente.

### D.1. Difusión de actuaciones

La difusión de actividades deberá organizarse dando a conocer las prácticas del servicio, atendiendo a los diferentes momentos del desarrollo del mismo, y haciendo uso de los medios que pone al alcance la tecnología de la información y la comunicación.

Las actividades de difusión que impliquen la presentación de la OVI en jornadas y congresos requerirán autorización expresa de la Consejería. Posteriormente a la finalización de cada una de estas actividades se elaborará un informe específico o reseña que se trasladará a la Consejería. Se procurará la participación de la OVI en eventos de presentación de la OVI, de sus servicios y buenas prácticas de forma periódica, con una referencia de, al menos, dos veces al año.

Igualmente, el equipo deberá preparar documentos en formato de exposición de experiencias de buenas prácticas que facilite la participación en jornadas y/o publicación en revistas, con la correcta visualización de la titularidad de la Consejería y cofinanciación del FSE+.

### D.2. Formación en vida independiente

La OVI llevará a cabo las necesarias acciones informativas y formativas en Vida Independiente que apoyen el éxito y la eficacia de las actuaciones que se desarrollan en el servicio dirigidas a participantes, familiares y allegados.

Las dos figuras más relevantes del proyecto son la persona con discapacidad, participante en el programa, y el asistente personal. La formación de ambos tipos de perfiles es complementaria, aunque pueda diferenciarse en los contenidos. El objetivo con que debe planificarse es, básicamente, el de unificar criterios y puntos de vista o perspectivas entre ambos en cuanto a cuál es la filosofía del programa y la filosofía de vida independiente en general.

La formación en la filosofía de la vida independiente requiere, por su carácter humano y renovador, un proceso de aprendizaje por parte de las personas que intervienen en el proceso.



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

La formación contribuye aportando claridad y herramientas al marco de la relación entre el asistente personal y el usuario ya que esta relación es fundamental para el avance en la situación de autonomía.

A efectos prácticos se organizará la formación como sigue:

### **D.2.1. Formación dirigida a personas con discapacidad participantes**

La información y formación que sobre la Vida Independiente facilitará el equipo técnico de la Oficina a las personas participantes estará relacionada con aspectos orientados a la mejora del desarrollo del servicio de asistencia personal, para alcanzar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad (transporte, formación, ocio, empleo, turismo, etc.). Fundamentalmente los contenidos que se traten en las acciones formativas deberán enmarcarse en los siguientes ámbitos: técnico, legal/administrativo y relacional. En la medida de lo posible se apoyarán fórmulas de formación que aprovechen e impulsen la experiencia grupal e individual de participación.

El adjudicatario planificará y llevará a cabo actividades formativas de este tipo, dirigidas a las personas participantes, en sesiones que sumen no menos de 20 horas anuales, con grupos de al menos diez personas participantes.

### **D.2.2. Dirigida a asistentes personales**

Antes de la incorporación al servicio, la entidad estará obligada a prestar una formación de 25 horas a asistentes personales sobre los principios de la vida independiente y el modelo centrado en la persona.

La entidad adjudicataria garantizará la formación continuada de todo el personal que participa en la gestión del servicio según lo establecido en el Convenio Colectivo aplicable y presentará anualmente un programa de formación que incluirá acciones relacionadas con el objeto del contrato, concretando el tipo de formación (presencial, semipresencial, on line...), número de personas y perfil al que se dirige, horas, calendario, objetivos, contenido y evaluación. Deberá acreditar su realización de forma anual, especificando el contenido formativo, asistentes, fecha y lugar de celebración.

El equipo técnico utilizará los medios que crea convenientes (consultas, por ejemplo, al consejo de apoyo entre iguales, encuesta, otros) para valorar cuál es la necesidad y la demanda de apoyo de participantes y allegados y asistentes. En función de ello, la entidad adjudicataria elaborará un Plan Anual de Formación, basado en el análisis de necesidades y prioridades de formación. En la Comisión de Seguimiento se decidirán aspectos a reforzar y, si es preciso, algún otro tipo de actuación.



## E. Gestión de la documentación y registro de datos

El adjudicatario diseñará las indicaciones o criterios que adoptará para la ordenación, registro y tratamiento de datos que facilite el seguimiento y localización e identificación en caso de que fuera preciso.

El registro de datos debe permitir la evaluación del desarrollo de la actividad (incidencias, satisfacción de los participantes, cambio en las demandas...)

Como se ha señalado, la gestión de la documentación incluye la de aquellos datos e indicadores que son de ayuda para la valoración del conjunto del servicio y su evolución, y debe incluir todos los indicadores requeridos por Fondo Social Europeo.

## 3. Medios que debe aportar la entidad adjudicataria.

### A. Medios personales

La totalidad de la plantilla de personal del servicio dependerá laboralmente de las entidades adjudicatarias del presente contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio. El personal que preste servicios no tendrá, en ningún caso, vinculación jurídico-laboral con la Comunidad de Madrid. Para asegurar la adecuada organización y desarrollo de las acciones del programa, la entidad adjudicataria deberá contar, al menos, con los siguientes medios personales,

- **Una persona con titulación de Licenciatura universitaria** (equivalente al nivel 3 del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) **o Grado Universitario** (nivel 2 del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), con el siguiente perfil y funciones:
  - Experiencia en trabajo con el colectivo de personas con discapacidad física.
  - Experiencia en programas de apoyo a la participación en el entorno socioeconómico de personas con discapacidad física

#### Serán funciones de este profesional:

- Diseño de criterios y baremos para la evaluación de las candidaturas a participar en la OVI
- Apoyo y asesoramiento a los participantes en la elaboración de su PIVI y en todos los aspectos relacionados con la gestión de la asistencia personal: selección de asistente personal, etc.
- Participará en la gestión de la bolsa de asistentes personales.



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

- Diseño de procesos y herramientas para la recogida de información sobre el desarrollo y evaluación de los Planes Individualizados de Vida Independiente, así como de la medición de la satisfacción de los participantes y otros grupos de interés implicados en la OVI (familiares, asistentes personales, etc.)
- Seguimiento del desarrollo de los servicios de asistencia personal acordada en los Planes Individualizados.

Se asegurará la actividad de al menos un 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 IV.2.

- **Una Persona con titulación de Diplomatura universitaria o Grado Universitario** (nivel 2 del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) preferentemente de la rama de Humanidades / Ciencias Sociales (Trabajador Social, Educador Social).

Serán funciones de este profesional:

- Desarrollará actuaciones de información, asesoramiento y atención a la demanda de servicio.
- Participará en aspectos relacionados con la gestión de bolsa de asistentes (información y recogida de datos para su operativa).
- Realizará actividades de asesoramiento en materia de ayudas y prestaciones sociales y las relacionadas con el seguimiento efectivo del servicio de asistencia personal.
- Participará en las actuaciones a desarrollar para el conocimiento de necesidades de formación y de satisfacción de participantes con el servicio.
- Podrá realizar actividades de formación y/o elaboración de documentos informativos para participantes y/o demandantes

Se asegurará la actividad de al menos un profesional con estas funciones señaladas, a lo largo de todo el contrato, de forma permanente con jornada completa debiendo adaptar su horario a lo establecido en el apartado “horario” de la Cláusula IV.2.

### **Responsable de coordinación**

Uno de los profesionales anteriormente relacionados, contratado con jornada completa asumirá las funciones de coordinador/a del proyecto, siempre y cuando tenga una experiencia mínima de dos años en la coordinación de equipos para la prestación de servicios de atención a personas con discapacidad física, preferiblemente en ámbitos domiciliarios y comunitarios, relacionados con el apoyo a la autonomía persona y a la vida independiente.

Tendrá conocimiento del diseño y uso de sistemas de información, almacenaje electrónico, su codificación y explotación elemental de datos.

Serán sus funciones:

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS

El FSE+ invierte en su futuro



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

- Responsabilidad técnica de la programación, desarrollo y organización operativa del proyecto.
  - Coordinación técnica del equipo: organización del personal, supervisión, evaluación, distribución de funciones y horarios.
  - Coordinación externa del proyecto.
  - Evaluación de las estrategias desarrolladas y de los procesos y resultados del proyecto.
  - Será el responsable de la gestión de la bolsa de asistentes, su contratación y el seguimiento efectivo del servicio de asistencia personal.
  - Coordinará actuaciones para el conocimiento de necesidades de formación y de satisfacción de participantes con el servicio.
  - Será la persona responsable del seguimiento de la atención a las personas usuarias del servicio, así como de su participación en actividades de difusión y/o formación, y de otras funciones propias de su cargo.
  - Coordinará cuando así se estime, la elaboración de documentos informativos, relacionados con la organización del servicio, de difusión u otros como son memorias de actividades y resultados.
  - Deberá tener atribuciones suficientes para la toma de decisiones sobre cualquier incidencia que se produzca, especialmente en situaciones de emergencia. Dispondrá de busca telefónica para incidencias fuera de horarios.
- **Un/a Técnico Medio de gestión económico-contable/Jefe de Administración**

Profesional con, al menos, título de formación profesional de grado superior (técnico superior, nivel 1 del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior)) y experiencia en la gestión de trámites administrativos y de contratación.

Serán funciones propias del Técnico Medio de gestión económico-contable:

- Organización los procesos administrativos.
- Gestión de contratación, pagos, nóminas, bajas, etc., de todo el personal de asistencia personal.
- Organización y seguimiento cotidiano de la realización efectiva del servicio de asistencia personal.

Este profesional dispondrá de horario diario para la supervisión de los trámites, facilitando a la Coordinación del Proyecto información del desarrollo y ajuste de la gestión y del conjunto de tareas administrativas asignadas.



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Se asegurará la actividad de al menos un 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 IV.2.

- **Un Auxiliar de gestión administrativa**

Profesional con experiencia en la gestión administrativa y el uso de paquetes ofimáticos.

Serán sus funciones:

- Realización de tareas auxiliares de grabación de datos y de aquellos trámites relacionados con la gestión operativa del servicio (relacionada con la contratación y seguimiento del servicio).
- Prestará apoyo administrativo en la preparación de documentos relacionados con la gestión del proyecto.

Se asegurará la actividad de al menos un profesional con estas funciones a lo largo de todo el contrato, uno de ellos a jornada completa y otro a media jornada debiendo adaptar su horario a lo establecido en el apartado “horario” de la Cláusula IV.2.

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

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 una adecuada atención a los participantes y el cumplimiento de los objetivos del Servicio.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá contratar, fuera de este equipo técnico básico, al personal preciso para asegurar la realización de la prestación de horas de asistencia personal, que habrá de reunir las características que se determinan en la Cláusula III.A.

La entidad adjudicataria propondrá fórmulas operativas para la prestación a los participantes de los servicios de asesoramiento referidos en la III.B, a través de personal propio con formación o experiencia adecuada.

Asimismo, a fin de que no se produzcan interrupciones en la prestación del servicio la entidad deberá contar con una bolsa de asistentes personales para desarrollar las citadas actividades de apoyo a la vida independiente.

La empresa adjudicataria ostentará todos los derechos inherentes a su calidad de empleador siendo ajena la Consejería de Políticas Sociales y Familia a dichas relaciones.

### **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



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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.

La adjudicataria 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, antiguos TC2).

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.

El adjudicatario está obligado a informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con la plantilla del servicio. La notificación respecto de las incidencias, deberá facilitarse anticipadamente en el caso de que pueda preverse. 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 coordinador/director del proyecto, se solicitará, con carácter previo a la contratación del nuevo 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 entidad adjudicataria se obliga a informar a la Consejería, de las incidencias relacionadas con la participación de los usuarios. Cuando la gravedad o urgencia de las incidencias así lo requiera, la entidad adjudicataria, a través de la persona coordinadora del servicio adoptará las medidas necesarias recurriendo, en su caso, a protocolos de urgencia que se establezcan con la Consejería.

## **B. Medios Materiales**

La entidad adjudicataria aportará un local ubicado en el municipio de Madrid amueblado y equipado con sus propios medios, de forma que quede garantizado el adecuado desarrollo del proyecto. En dicha sede se llevarán a cabo los trabajos de gestión y coordinación precisos y contará con la infraestructura, accesibilidad, equipos y medios materiales y tecnológicos necesarios para su desarrollo.

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

### **Infraestructura**

La empresa adjudicataria contará, como mínimo, con las siguientes dependencias para desarrollar las actuaciones del proyecto:



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

- 1 área de administración, de uso exclusivo para la OVI y donde esté garantizada la protección de datos tanto la contenida en archivadores como en equipamientos informáticos. Contará con línea telefónica para el servicio, de forma que quede expresamente identificado.
- 2 despachos que permitan la realización de entrevistas y actividades de grupo pequeño.
- 1 aseo adaptado.
- 1 espacio polivalente para la realización de actividades grupales y formativas debidamente amueblado y acondicionado para la realización de actividades grupales, cuando ello sea preciso conforme a las previsiones de la programación general.

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

Estas dependencias serán accesibles y se ajustarán al estipulado en la Ley 8/1993 de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas y su Reglamento de Desarrollo.

### Equipamiento y materiales

- Mobiliario completo (mesas, sillas, archivadores, armarios, estanterías, etc.)
- Equipamiento informático: Se contará como mínimo con los siguientes equipos informáticos. 4 ordenadores, así como 1 impresora láser B/N y 1 impresora de color de inyección de tinta. Los equipos dispondrán de las aplicaciones informáticas incluyendo una aplicación para la gestión del servicio, que recoja, para cada usuario, los datos de identificación, el servicio a prestar, las horas de servicio acordadas, frecuencias, ayudas técnicas implantadas, seguimientos telefónicos y visitas realizadas, evaluación, programación de visitas o llamadas a realizar, reclamaciones e incidencias de todo tipo, en definitiva, dé respuesta a todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio. Esta aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento y en tiempo real por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid debidamente autorizados a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.
- Comunicaciones: Tres líneas de comunicación para el personal de oficina y una línea para cada uno de los asistentes personales que deberá permitir el acceso a un sistema tecnológico que permita registrar en soporte informático y en tiempo real las horas de inicio y de finalización de cada servicio de asistencia personal, la geolocalización desde donde se ha realizado el fichaje, la interconexión con el sistema informático de gestión del servicio de la entidad y un sistema de avisos e incidencias a la entidad a fin de que adopte las medidas oportunas.



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

- Todos los gastos relativos al mantenimiento de las dependencias del proyecto: limpieza del mismo, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, arreglos, etc. correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato.
- Igualmente correrán a cargo de la entidad adjudicataria todos los gastos de actividades y cuantos otros gastos sean necesarios para la organización y desarrollo de las acciones de este proyecto, como pueden ser, entre otros, los gastos de compra y reposición de material de escritorio, de papelería, de la elaboración y edición de materiales de información y formación, fotocopias, aplicaciones informáticas, licencias y material para actividades grupales, material bibliográfico y otros materiales fungibles.

#### IV.- GESTIÓN DEL SERVICIO

---

La organización de las actividades de la oficina se efectuará desde un enfoque de gestión de procesos o guía de trabajos, a fin de facilitar la homogeneidad de servicio, la comunicación entre personal técnico, la organización de materiales de trabajo y de los registros que se efectúen, así como para el seguimiento y análisis de datos para evaluación y propuestas de mejora.

En el marco de la Comisión de Seguimiento (Cláusula IV), se identificarán aquellos procesos de mayor relevancia para su descripción como material o guía de trabajos del equipo y sus procedimientos. De cada uno, de acuerdo a una estructura común se elaborará una descripción y se adjuntará toda la documentación de los mismos como se señala en el apartado Proceso de atención y funcionamiento del Servicio de la Cláusula III.

##### 1.- Comisión de Seguimiento

La Consejería, a través de la Dirección General con competencia en materia de discapacidad, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar el adecuado desarrollo de las actuaciones que forman parte del Servicio. Para todas las acciones de planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación de este contrato, se constituirá una **Comisión de Seguimiento**, que se reunirá un mínimo de tres veces al año, y estará formada, al menos, por dos representantes de cada parte. Esta comisión constituye un espacio común de trabajo en el que se desarrollarán las siguientes actividades:

- Validación de diseño de procesos, procedimientos, documentos y herramientas de dichos procesos de trabajo, lo que incluye: establecimiento de los criterios de priorización, organización del servicio, normas de funcionamiento, indicadores de actividad y funcionamiento, tablas de seguimiento y medidas de comunicación a los participantes.
- Estudio y aprobación de candidaturas, selección de participantes, revisión y ajustes de PIVIs de las personas participantes, altas y bajas del servicio.



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

- Aprobación del Plan Anual de Formación.
- 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 o específicos relacionados con el servicio, de memorias, y otros documentos de tipo técnico.
- Análisis de balance de consumo de horas y propuestas de regularización en la facturación.
- Estudio y validación de medidas disciplinarias por incumplimiento de normas de funcionamiento.

## 2.- Obligaciones de la entidad adjudicataria

Además de las indicaciones de funcionamiento expuestas, se destacan en este apartado otras características del servicio que deben ser tenidas en cuenta por la adjudicataria:

### A. Acceso de participantes

Se compromete a prestar servicio a las personas que hayan sido aprobadas como candidatos y/o participantes en la Comisión de Seguimiento.

Manteniendo los requisitos de participación en el Proyecto señaladas en la Cláusula II.4 de este Pliego, tendrán continuidad en la OVI las personas que ya estuvieran participando en el proyecto "Oficina de Vida Independiente de la Comunidad de Madrid".

### B. Expediente individual

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

Cada usuario participante en el presente contrato deberá contar con un expediente individual en el que se recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a sus PIVIs y al desarrollo de los mismos.

La empresa adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente esta información en archivos, guardados en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida, siguiendo las directrices establecidas al respecto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como la normativa complementaria, hasta la finalización de las actuaciones, momento en el que se entregará a la Consejería. La entidad adjudicataria no podrá quedarse con copia de dichos expedientes.

Esta información será remitida a la Consejería cuando así se requiera.



En la custodia y archivo de los expedientes se respetarán las disposiciones establecidas el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 – en adelante RGPD- en su integridad, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como la normativa complementaria. La entidad adjudicataria será directamente responsable del cumplimiento de las medidas de seguridad hasta la finalización del contrato y de la devolución de los expedientes a la Comunidad de Madrid.

Para garantizar un adecuado seguimiento y justificación de los indicadores de realización exigidos reglamentariamente, es necesario que los participantes firmen, a la fecha de inicio de este contrato, un nuevo documento del PIVI, en el que conste la cofinanciación del FSE+ en el Programa de la Comunidad de Madrid, 2021-2027.

La entidad adjudicataria utilizará indicadores desagregados por sexo e incluyendo el análisis de género derivado de los mismos para poder facilitar la elaboración de informes que den cuenta del impacto de las actuaciones de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

### **C. Horario**

El equipo técnico básico deberá realizar su actividad en días laborables, de lunes a viernes, en jornada partida (con horario de referencia, al menos de 10:00 a 17:30 horas). En este sentido, el horario del personal asegurará las condiciones para el cumplimiento de los objetivos con respecto a contenidos, personas y grupo en las distintas actividades del proyecto. Además, se planificarán los recursos necesarios para dar respuesta a situaciones imprevistas o de emergencia.

Las tareas de apoyo a la vida independiente han de preverse para ser realizadas en función de las necesidades de las personas participantes, como determine su plan personal, y por tanto, todos los días del año.

La entidad adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento, por parte de los asistentes personales el tiempo de permanencia establecido para la prestación del servicio a cada participante y de la realización adecuada del mismo. Para ello deberá contar con el sistema tecnológico adecuado a tal fin, el cual deberá registrar en soporte informático y en tiempo real las horas de inicio y de finalización de la asistencia personal, incluyendo la geolocalización desde donde se ha realizado el fichaje y alertando en su caso a la entidad de la no presencia del mismo en el lugar en el tiempo establecido a fin de que adopte las medidas oportunas.

### **D. Evaluación y memorias**

La entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en el proyecto, 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, en el diseño de todas las actuaciones se elaborarán indicadores que

sinteticen aquellos elementos más relevantes del desarrollo y efectos del proyecto, sin detrimento de otras mediciones de mayor detalle, útiles para la intervención individualizada.

La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente una memoria sobre el funcionamiento del proyecto, 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 e 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. En el marco del seguimiento de los trabajos se determinará el formato de esta memoria.

Además, se aportarán los datos, para cada uno de los participantes, necesarios para la cumplimentación de los indicadores de realización y resultados, con la desagregación que establece el anexo I del Reglamento 2021/1057e instrucciones que se emitan al respecto.

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

En cualquier momento, a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería, la empresa adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de integración laboral de los usuarios del proyecto, se le soliciten.

### **E. Medición de satisfacción de participantes, como personas usuarias del servicio**

Con la finalidad de conocer los resultados de satisfacción, impacto y evaluación de las actuaciones y funcionamiento del servicio, a partir de la información aportada por los distintos agentes implicados, se diseñarán y llevarán a cabo actuaciones para realizar una medición de satisfacción de participantes, personas allegadas y trabajadores.

La entidad adjudicataria organizará una recogida de información respecto al grado de satisfacción de las personas participantes como personas usuarias del servicio una vez al año. Esta medición podrá utilizar cuestionarios anónimos y complementarse con otras actuaciones como puedan ser buzón de reclamaciones y sugerencias, aportaciones del grupo de iguales, u otros. En la medida de lo posible, la medición de satisfacción incluirá a los asistentes personales y personas allegadas.

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



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

## F. Formación

La entidad adjudicataria garantizará la formación continuada de todo el personal que participa en la gestión del servicio según lo establecido en el Convenio Colectivo aplicable y presentará anualmente un programa de formación que incluirá acciones relacionadas con el objeto del contrato, concretando el tipo de formación (presencial, semipresencial, on line...), número de personas y perfil al que se dirige, horas, calendario, objetivos, contenido y evaluación. Deberá acreditar su realización de forma anual, especificando el contenido formativo, asistentes, fecha y lugar de celebración.

Dentro de este Plan de formación es exigible la siguiente formación específica en los dos años de duración del contrato:

- Para la figura del Responsable de coordinación, de una duración mínima de 10 horas sobre el Modelo/Protocolo ACP de atención centrada en la persona y los principios de vida independiente
- Para todos los asistentes personales, de una duración mínima de 20 horas, de las cuales al menos 10 horas serán de carácter presencial

## V.- SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN DEL DESARROLLO DEL SERVICIO

---

### 1. Seguimiento, supervisión y control

La entidad adjudicataria estará sometida al control, seguimiento y verificación de los organismos competentes de la Unión Europea, de la Unidad de Control de la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo (Ministerio de Hacienda), la Intervención General, la Cámara de Cuentas y de la Dirección General de Asuntos Europeos y Cooperación con el Estado de la Comunidad de Madrid.

La entidad adjudicataria deberá remitir a la Consejería los informes periódicos, las memorias y los datos correspondientes a los indicadores de gestión establecidos dentro los quince días siguientes a la finalización de cada uno de los trimestres del año natural.

La Consejería podrá requerir la realización y presentación de informes que no estén previstos relacionados con el desarrollo del servicio ante circunstancias o necesidades especiales o sobrevenidas. Para la entrega de estos informes se señalará la fecha en cada caso.

### 2. Indicación de la Vinculación. Visibilidad

La entidad adjudicataria se obliga a colocar en el acceso a los locales, y en lugar visible, mediante la señalización oportuna la indicación de que la actuación denominada "Oficina de Vida Independiente de la Comunidad de Madrid" está cofinanciada al 40% por la Comunidad de Madrid y por el Fondo Social Europeo, a través del Programa FSE+ de la Comunidad de Madrid, 2021-2027, para lo cual seguirá las directrices que se establezcan desde la Consejería.

Asimismo, todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la organización, y desarrollo de las actuaciones del Proyecto, deberán editarse en el papel que la Consejería establezca, con logotipos de la Comunidad de Madrid y de la Unión Europea, que acrediten la titularidad del proyecto, desde la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria elabore alguna publicación como artículos en revistas científicas, o participen con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo en el marco del presente contrato, habrá de solicitarse previamente la oportuna autorización a la Consejería, y se hará mención expresa a la titularidad del proyecto. Lo anterior se aplicará igualmente a cualquier referencia, documento de difusión o estudio, que haga referencia al proyecto donde deberán señalar claramente la titularidad del proyecto.

### 3. Información y publicidad

En todo soporte utilizado para la difusión y conocimiento del presente contrato tales como anuncios, folletos informativos y otros documentos (incluidas las páginas webs) se incluirán los logos y demás elementos identificativos de las entidades participantes en el proyecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 115 y al ANEXO XII del Reglamento 1303/2013 del Parlamento y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, por el que se establecen las disposiciones comunes y al resto de la normativa que se emita sobre el tema.

Asimismo todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la organización, y desarrollo de las actuaciones del servicio, deberán incluir los logotipos de la Comunidad de Madrid y de la Unión Europea (según lo establecido en los Anexos correspondientes del Reglamento (UE) 2021/1060 y de la Estrategia de Comunicación del Programa FSE+ de la Comunidad de Madrid, 2021-2027 sobre las medidas de información y comunicación de las operaciones y el sistema de registro y el almacenamiento de datos), que acrediten la titularidad del servicio, desde la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Familia, Juventud, y Política Social. En este sentido, indicar que siempre que figure el emblema de la Comunidad de Madrid, deberá figurar con el mismo tamaño el emblema de la Unión Europea con la referencia de la Unión Europea y del Fondo Social Europeo Plus. Siempre que sea posible junto al emblema figurará “Cofinanciado por la Unión Europea”.

Madrid, a fecha de firma

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: SERRANO FERNÁNDEZ ALEJANDRA  
Fecha: 2024.03.12 09:38