

ASER/033319/2020

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA  
LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS DE CALIDAD Y MANTENIMIENTO DE  
LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE LA  
AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. OBJETO DEL CONTRATO .....	3
3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	4
4. TIPOLOGÍA DE CENTROS A AUDITAR.....	4
5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO TÉCNICO DE LOS TRABAJOS DE AUDITORÍA (OBJETO 1 DEL CONTRATO).....	6
6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO TÉCNICO DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD (OBJETO 2 DEL CONTRATO).....	9
7. DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO: NÚMERO DE ACTIVIDADES, CALENDARIOS Y HORARIOS .....	11
8. SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO Y CONTROL DE CALIDAD.....	13
9. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (Explotación y análisis de datos) .....	14
10. PRODUCTOS FINALES Y PLAZOS DE ENTREGA .....	15
11. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	18
12. MEDIOS HUMANOS .....	19
13. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y PROTECCIÓN DE DATOS .....	20
14. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO .....	22

ANEXO I: CENTROS

ANEXO II: MAPA DE PROCESOS



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: 1202873532959891076167

## 1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS), Organismo Autónomo Administrativo de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid, viene desarrollando en los últimos años, Sistemas de Gestión de Calidad basados en Normas Internacionales de referencia, que contribuyen a la mejora continua de los servicios prestados en los diferentes centros de la AMAS, homogeneizando la práctica profesional a través de la estandarización de procedimientos y el establecimiento de sistemas de control y seguimiento que facilitan la eliminación de errores y la identificación de aspectos que pueden constituirse en buenas prácticas.

El presente pliego hace referencia a la contratación de la prestación del servicio para la Realización de Auditorías de Calidad y el Mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad en los centros gestionados por la Agencia Madrileña de Atención Social de la Comunidad de Madrid, así como la auditoría interna y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad General de la Agencia en cuyo alcance se incluyen los procesos: Gestión de quejas y sugerencias del ciudadano; solución de hallazgos procedentes de inspecciones y solución de hallazgos procedentes de evaluaciones de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC)

### OBJETIVOS.

Las auditorías de calidad de los centros cumplen un doble objetivo dentro del Sistema de Gestión de calidad:

- Comprobar, en cada centro, el cumplimiento de los estándares fijados por la Organización a través de las instrucciones, protocolos y otras directrices internas, ofreciendo un elemento facilitador para el seguimiento de la actividad de cada centro y la planificación de acciones de mejora.
- Dar cumplimiento al requerimiento de la Norma ISO 9001 que exige el desarrollo de una auditoría interna, al menos con carácter anual, previo a la revisión por la Dirección, en la que se compruebe:
  - *Que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme a las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos por la Organización*
  - *Que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.*



En suma, se espera que las auditorías de calidad y el mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad contribuyan a la mejora continua de los servicios prestados por la Agencia Madrileña de Atención Social, con la consecuente satisfacción de los usuarios y familiares de los diferentes centros.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio para la realización de Auditorías de Calidad y el Mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad en los centros gestionados por la Agencia Madrileña de Atención Social. Este contrato presenta dos objetos fundamentales:

El OBJETO 1 del contrato es la prestación de los servicios necesarios para la evaluación de la calidad de los servicios prestados en la AMAS, a través de la realización de una auditoría anual de calidad en cada centro: Servicios Centrales, 25 Residencias de Mayores, 13 Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual, 18 Centros de Día para Personas Mayores y 32 Centros de Mayores distribuidos por toda la geografía madrileña (recogidos en el Anexo I), en la que se compruebe, en base a entrevistas a la dirección y a los profesionales, a la revisión de la documentación del sistema de gestión y a la inspección in situ de diferentes elementos objetivables, el cumplimiento de los estándares fijados por la Organización y los resultados alcanzados en la prestación del servicio. El alcance de las auditorías incluirá todos los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, relacionados con: responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del servicio y medición, análisis y mejora.

Como OBJETO 2 se incluye la asistencia técnica y el mantenimiento de los registros y la documentación relativa a los Sistemas de Gestión de Calidad de la AMAS:

- Sistema de Gestión de Calidad General de la AMAS, con alcance de tres procesos transversales: Gestión de Quejas y Sugerencias, Solución de Hallazgos de Inspecciones y Solución de Hallazgos de Evaluaciones de APPCC.
- Sistema de Gestión de Calidad de Residencias de Mayores.
- Sistema de Gestión de Calidad de Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual.
- Sistema de Gestión de Calidad de Centros de Mayores”.



### 3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Además de la sede propia de la empresa adjudicataria y de las oficinas centrales de la AMAS, sitas en la calle Agustín de Foxá,31, 28036 de Madrid, en las que se desarrollarán las actividades de mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad y la presentación de los resultados, las auditorías de calidad en cada centro se desarrollarán en cada uno de los mismos, a los que se desplazarán los auditores. Las direcciones de los centros figuran en el Anexo I.

En el caso de las diferentes actividades técnicas relacionadas con el mantenimiento de los sistemas de gestión, éstas se llevarán a cabo en los servicios centrales de la AMAS.

### 4. TIPOLOGÍA DE CENTROS A AUDITAR

Los tipos de centro en los que se desarrollan los Sistemas de Gestión de Calidad que centran los trabajos del presente contrato, presentan unas características específicas en función del perfil del usuario y del fin del propio servicio que se oferta desde los centros.

#### 4.1. TIPOLOGÍA DE CENTROS

##### Residencias de Mayores.

Se trata de centros en los que se presta atención residencial (alojamiento estable, convivencia, manutención, atención integral y continuada y demás necesidades fundamentales) de forma permanente, a Personas Mayores que por diversas circunstancias (deterioro físico o cognitivo, o en función de su perfil social y económico) no pueden permanecer en su hogar o carecen de él.

La AMAS cuenta con una red de 25 Residencias de Mayores distribuidas por toda la geografía madrileña, con la siguiente clasificación en función de su volumen de plazas:

- 7 Residencias de Mayores grandes. Más de 400 plazas:
- 10 Residencias de Mayores medianas. De 121 a 399 plazas:
- 8 Residencias de Mayores pequeñas. Menos de 120 plazas:



TIPOLOGÍA DE CENTRO	ALCANCE AUDITORÍA
Residencias de Mayores	Sistema de Gestión de Calidad en Residencias de Mayores.

#### Centros de Día de Mayores.

La AMAS cuenta con 18 centros de día para mayores. Estos centros ofrecen una atención especializada de carácter socio-rehabilitador y estancia diurna a personas mayores que presentan diferentes grados de dependencia y que permanecen en su entorno habitual. Los centros buscan la promoción de la autonomía personal, el mantenimiento del mayor en su entorno y el apoyo a sus familias, ofreciendo una atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales.

Trece de estos centros se encuentran ubicados en residencias de mayores y cinco en centros de mayores. A nivel del presente contrato, el centro de día se auditará conjuntamente con el centro dónde estén ubicados: Residencia de Mayores con centro de día y Centro de Mayores con centro de día.

#### Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual.

Se trata de centros de diferente tipología en función del perfil de los usuarios atendidos, de su grado de discapacidad y del tipo de servicio prestado:

- Centros para atención a personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, incluyendo Centros Residenciales, que proporcionan una atención integral en la que se incluye la manutención y alojamiento y Centros de Día, orientados a la mejora de la autonomía personal y social (rehabilitación-mantenimiento) y la promoción de su integración en la comunidad.
- Centros Ocupacionales destinados a la atención de personas con discapacidad intelectual no gravemente afectadas, cuya finalidad es el desarrollo de habilidades personales, sociales y profesionales. En esta modalidad de dispositivo se incluyen centros con o sin residencia.

La AMAS dispone de un total de 13 Centros a efectos del presente contrato, distribuidos por toda la geografía madrileña, en los que se incluyen los siguientes dispositivos:

- 10 Centros residenciales para personas con discapacidad intelectual.
- 7 Centros de día para personas con discapacidad intelectual.
- 8 Centros ocupacionales para personas con discapacidad intelectual.



TIPOLOGÍA DE CENTRO	ALCANCE AUDITORÍA
Centros de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	Sistema de Gestión de Calidad de Centros de Atención a Personas con discapacidad intelectual.

### Centros de Mayores

Centros destinados a mayores que aún conviven en su entorno comunitario habitual, para promover el envejecimiento activo y la prevención de la dependencia mediante la convivencia, el apoyo a la integración y el fomento de la participación a través de la organización de programas y actividades físicas, intelectuales, culturales, artísticas, de ocio y tiempo libre, e información, orientación y asesoramiento sobre servicios sociales.

La AMAS dispone de 32 Centros de Mayores distribuidos en toda la región.

TIPOLOGÍA DE CENTRO	ALCANCE AUDITORÍA
Centros de Mayores	Sistema de Gestión de Calidad de Centros de Mayores.

### Servicios Centrales de la AMAS

Desde los Servicios Centrales de la AMAS se llevan a cabo las actuaciones de dirección, coordinación y apoyo técnico y administrativo a los Centros, destinadas a garantizar la prestación homogénea y eficiente del servicio, así como la mejora continua a través de la evaluación y el control de los procesos.

También se desarrollan de forma específica las diferentes actividades de seguimiento de los tres procesos certificados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad General de la AMAS: Proceso de Gestión de Quejas y Sugerencias del ciudadano, Solución de hallazgos procedentes de inspecciones y solución de hallazgos procedentes de evaluaciones de APPCC.

## **5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO TÉCNICO DE LOS TRABAJOS DE AUDITORÍA (OBJETO 1 DEL CONTRATO)**

El plan anual de auditorías de calidad, facilitado por la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales de la AMAS, incluirá la fecha de realización de cada auditoría, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la ejecución de las mismas.



### 5.1. Alcance de las Auditorías de Calidad.

El alcance de las auditorías de calidad garantizará, en todo caso, el cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 y de los propios objetivos de la AMAS, permitiendo mantener una serie histórica de los resultados alcanzados por cada uno de los centros. Con anterioridad al comienzo del ciclo de auditorías, la empresa adjudicataria se reunirá con la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS para revisar todos los atributos y elementos específicos que se evaluarán en las auditorías.

En todo caso, serán elementos a auditar en todos los centros, en cada ciclo de auditorías toda la documentación incluida dentro del Sistema de Gestión de Calidad correspondiente:

- Documentación general del Sistema de Gestión: control de documentos, control de registros.
- Responsabilidad de la Dirección: Política de calidad, planificación (objetivos de calidad), comunicación interna, revisión por la dirección.
- Comprensión de la Organización y su contexto, incluidas las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como la determinación del alcance de los sistemas de gestión de calidad.
- Gestión de los recursos:
  - o Provisión de recursos.
  - o Recursos humanos (competencia, formación y toma de conciencia).
  - o Infraestructura (edificios, servicios asociados, equipos para procesos).
- Procesos relacionados con los clientes (usuarios de cada centro):
  - o Requisitos relacionados con el servicio prestado.
  - o Comunicación con los usuarios/familiares (estudios de satisfacción, quejas y sugerencias).
- Proceso de compras:
  - o Información sobre las compras.
  - o Verificación de los productos comprados.
- Producción y prestación del servicio:
  - o Control de la producción y prestación del servicio.
  - o Validación de los procesos de prestación del servicio.
  - o Seguimiento y medición de procesos.
  - o Control de los equipos de seguimiento y de medición.
  - o Validación y seguimiento de proveedores.
- Seguimiento de la mejora continua.
  - o Revisión y seguimiento de los objetivos, no conformidades y de las acciones correctivas.



Los procesos específicos en cada línea de servicio son los que se reflejan en los mapas de proceso ANEXO II.

A nivel de los Servicios Centrales, se realizará una auditoría anual de calidad por cada Sistema de Gestión de Calidad, una vez concluidas todas las auditorías de los Centros. En esta auditoría se llevará a cabo una revisión global del SGC y de los resultados generales alcanzados por la Organización, especialmente en aquellos procesos que son coordinados desde los servicios centrales.

## **5.2. Desarrollo de las auditorías de calidad en los centros.**

Dentro del desarrollo de las auditorías se incluyen todas las actividades que debe implementar la empresa adjudicataria para la adecuada y completa ejecución de las mismas. Las actividades se dividen entre las específicas de la auditoría y las actividades de apoyo para el desarrollo de la misma.

### Actividades específicas de las auditorías.

- Mantener entrevistas con los equipos directivos de los centros y con los profesionales implicados en los diferentes procesos a evaluar.
- Revisar la documentación de referencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisar los registros operativos y toda la documentación que facilite la trazabilidad de la implementación de los procesos y protocolos en el centro. La selección de registros se realizará aleatoriamente por parte del auditor, asegurando un número suficiente para evidenciar la tendencia de cumplimiento de los estándares fijados.
- Inspeccionar y verificar la adecuación y estado de aquellos elementos objetivables, incluidos en el alcance de los sistemas de gestión (especialmente relacionados con aspectos estructurales, equipamiento y condiciones de accesibilidad).
- Identificar y registrar las posibles desviaciones existentes del SGC.
- Registrar la auditoría, como requisito propio del Sistema de Gestión de Calidad, con vigencia para un ejercicio.

### Actividades de apoyo.

- Constitución y coordinación del equipo de auditores.
- Coordinación logística de la visita a cada centro, que incluye la gestión del transporte y manutención del equipo auditor, y la resolución de cualquier contingencia que se pudiera producir en estos aspectos.





- Supervisión de la ejecución de las auditorías y de la calidad y consistencia de los resultados.
- Recopilación de informes y registros derivados de las auditorías, para su entrega sistemática y ordenada a la Dirección de los trabajos.

La gestión de las comunicaciones con cada centro se realizará por parte de la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS.

La empresa adjudicataria debe establecer mecanismos para el seguimiento y control del contrato y para la comunicación, en plazo, de los resultados e incidencias.

## **6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO TÉCNICO DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD (OBJETO 2 DEL CONTRATO)**

El plan anual de visitas para el mantenimiento y actualización de los sistemas de Gestión de Calidad de la AMAS, así como para la asesoría técnica, será facilitado por la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS e incluirá la fecha de realización de cada visita, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la ejecución de las mismas.

### **6.1. Mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad de la AMAS**

Un aspecto fundamental para la adecuación de los diferentes componentes de los sistemas de gestión, es su revisión y actualización continua, que facilite el seguimiento de los resultados de la actividad y la adaptación de la documentación a los requisitos establecidos por la Norma de referencia.

Las actividades para el mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad incluirán:

#### **1. Actividades de Planificación.**

- Colaborar en la planificación de objetivos e indicadores de procesos.
- Desarrollo de las visitas planificadas para apoyo técnico y obtención de datos.
- Seguimiento de los elementos de planificación del SGC y establecer registros con ese propósito.
- Preparación técnica a las unidades para los procesos de certificación externa.



2. Actividades de revisión y actualización del Sistema de Gestión de Calidad.

- Revisión de la documentación del sistema y adecuación a los requerimientos de la Norma de referencia.
- Gestión de los documentos y los registros del SGC.
- Actualización de los registros de resultados, nuevos procedimientos y demás aspectos preceptivos.

3. Actividades para la Revisión por la Dirección.

- Recopilar la información necesaria para la revisión anual por la Dirección.
- Desarrollar el informe y presentación para la revisión.
- Asesoría técnica para el análisis de los resultados alcanzados en el SGC.

4. Planes de Acción.

- Asesoría técnica para el análisis de las causas relacionadas con las desviaciones y no conformidades detectadas y la propuesta de acciones correctivas.
- Revisión de los planes de acción propuestos por los centros y organización de los mismos.
- Seguimiento de las actividades planificadas ante las no conformidades.

**6.2. Desarrollo de las visitas de mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad.**

Las visitas de mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad y de asesoría técnica, se celebrarán en los Servicios Centrales de la AMAS, según el horario que figura en el apartado 8 del presente pliego.

Las visitas comenzarán con una reunión inicial con el Director Coordinador de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales y con el personal de la Coordinación de Calidad, recabando la información necesaria sobre los Sistemas de Gestión y la planificación del alcance de cada visita.

Las visitas incluirán la revisión y actualización de los datos y elementos de los SGC y la asesoría técnica a cada Coordinación y Subdirección General implicadas en el desarrollo de las actividades integradas en los procesos que constituyen los sistemas de Gestión de Calidad.



## 7. DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO: NÚMERO DE ACTIVIDADES, CALENDARIOS Y HORARIOS

Con carácter general, el trabajo de campo del presente contrato consiste en la recogida de información a través de los procesos de auditoría, siguiendo la estructura del plan de auditoría propuesto, en el que se incluyen los atributos y aspectos en los que focalizar los trabajos de inspección y control.

La AMAS dispondrá de un listado con los nombres, DNI y currículum vitae de los auditores que intervendrán en el proceso, destacando la figura del Auditor Líder. Dicha información se facilitará al Director de los trabajos, en la primera reunión de planificación. No se podrá realizar cambios en el equipo de auditores una vez comenzado el ciclo de auditorías. En caso de fuerza mayor justificada, la sustitución de un auditor deberá ser comunicada por escrito al Responsable del contrato, adjuntando el DNI, currículum vitae y titulación, que deberá ser estrictamente ajustada a los perfiles que figuran en el presente pliego.

### 7.1. CALENDARIO Y HORARIO DE TRABAJO DE CAMPO DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD

La empresa adjudicataria seguirá la programación fijada por la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales, reflejada en el Plan Anual de Auditorías de Calidad. En el mismo, se detallará la fecha fijada para llevar a cabo la auditoría de cada centro y la de los servicios centrales.

Las auditorías de calidad se realizarán siempre en día laborable, de lunes a viernes, **entre el 15 de septiembre y el 30 de noviembre**, según el siguiente horario en función de la tipología de Centro:

- En Residencias de Mayores sin Centro de Día será de 09:00 a 15:00 horas.
- En Residencias de Mayores con Centro de Día será de 09:00 a 17:00 horas.
- En Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual de 09:00 a 15:00 horas.
- En Centros de Mayores será de 09:00 a 13:00 horas (de 09:00 a 15:00 horas en los Centros de Mayores que disponen Centro de Día anexo).
- En Servicios Centrales de la Agencia Madrileña de Atención Social será de 09:00 a 17 horas. En todos los casos, el desarrollo de las auditorías se realizará causando el menor impacto en la prestación habitual del servicio.



## 7.2. NÚMERO Y HORAS DE AUDITORÍAS

El número de auditorías a realizar en el presente contrato, equivalente a un ciclo anual de auditorías, es de 74, según la siguiente distribución, estimando para su realización un mínimo de 424 horas de trabajo.

TIPOLOGÍA DE CENTRO	Nº AUDITORÍAS	Nº HORAS
Residencias de Mayores sin CD	12	72
Residencias de Mayores con CD	13	104
Centros de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	13	78
Centros de Mayores sin CD	27	108
Centros de Mayores con CD	5	30
Servicios Centrales	4	32
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>424</b>

## 7.3. CALENDARIO Y HORARIO DEL TRABAJO DE CONSULTORÍA PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Las visitas para el mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) de la AMAS se realizarán, previa programación por la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS, según el siguiente cronograma de hitos obligatorios:

Tipo de visita	Actividad	Nº de visitas totales	Nº HORAS
Iniciales	- Planificación de objetivos e indicadores de calidad.	2	12
Periódicas	- Actualización de registros. - Actualización de documentación del SGC. - Visita a las coordinaciones y subdirecciones generales para seguimiento de resultados.	10	60



Preparación auditorías	- revisar todos los atributos y elementos específicos que se evaluarán en las auditorías.	4	24
Cierre del ejercicio	- Preparación y presentación de la Revisión por la Dirección. - Planificar los objetivos e indicadores de calidad de cada año.	4	24
<b>Totales</b>		<b>20</b>	<b>120</b>

El horario de las visitas de mantenimiento será de 09:00 horas a 15:00 horas, siempre en día laborable, en la sede de la Agencia Madrileña de Atención Social. Las visitas se programarán desde el inicio a la conclusión del contrato, asegurando, al menos, una visita mensual.

#### 7.4. ACTITUD DE LOS AUDITORES EN EL TRABAJO DE CAMPO

Los auditores deberán centrar su atención de forma prioritaria en la labor que tienen encomendada en cada momento.

El personal auditor portará su DNI y Carta de presentación de la AMAS para presentar en los Centros, a los que previamente les será comunicado desde la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales, la fecha y programa de la auditoría, así como el nombre del auditor.

Los auditores siempre deberán observar un comportamiento correcto y asertivo, una interlocución amable con los profesionales, sin suscitar desconfianza y transmitiendo que la información que intentan recabar es de gran valor para la mejora de los servicios.

### 8. SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO Y CONTROL DE CALIDAD

Se establecerán los mecanismos de control necesarios para evaluar, en todo momento, la evolución y el buen término de los trabajos de campo. Para ello:

- Existirán controles intermedios y coordinación del equipo de auditores para garantizar la homogeneización en los criterios de auditoría y en los resultados alcanzados.
- Para que la auditoría sea válida, debe incluir la revisión de todos los aspectos incluidos en el alcance del sistema de gestión.



La empresa informará a la AMAS, en un plazo máximo de 24 horas, de las incidencias o problemas que se produzcan. Las soluciones se adoptarán de forma conjunta cuando así sea necesario.

## **9. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (Explotación y análisis de datos)**

### **9.1. BASES DE DATOS**

La empresa mantendrá una base de datos con los check-list cumplimentados de cada auditoría y las evidencias gráficas, en su caso. Las bases de datos serán entregadas al Director de los trabajos al finalizar el ciclo de auditorías.

A su vez, se desarrollará una base de datos con los resultados cuantitativos, de cada centro y globales, de los objetivos e indicadores y de todos los elementos que deben analizarse para la Revisión por la Dirección.

### **9.2. TABLAS**

La empresa adjudicataria elaborará tablas y gráficos, con la información resultante de la explotación de cada SGC. Las tablas y gráficos permitirán objetivar, de forma clara y sencilla, los resultados globales de los objetivos e indicadores y de los principales elementos del sistema: resultados globales de formación, quejas globales (y por centro), resultados de satisfacción globales (y por centro), evaluación de proveedores y frecuencia y porcentaje de los hallazgos por criterio de la Norma de referencia.

### **9.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Con todos los datos anteriormente citados, se realizará un análisis detallado sobre los valores obtenidos y la evolución de los diferentes elementos del sistema, que se reflejarán en los informes que se citan en el punto 11 del presente pliego. La empresa adjudicataria dará asesoría técnica a la AMAS en la detección de causas y en la planificación de las acciones correctivas de las desviaciones.



## 10. PRODUCTOS FINALES Y PLAZOS DE ENTREGA

### 10.1. INFORMES DE CADA AUDITORÍA.

Al concluir el ciclo de auditorías, la empresa adjudicataria deberá entregar al Director Coordinador de Calidad Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS, un informe de auditoría en formato electrónico (pdf y Word) relativo a cada uno de los centros auditados y de los Servicios Centrales, en los que se incluya:

- **INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.**
  - Contextualización del Sistema de Gestión de Calidad y de su alcance.
  - Introducción a la norma de referencia.
  - Objetivos de la auditoría.
- **TRABAJO DE CAMPO DE AUDITORÍA**
  - Breve descripción del proceso de auditoría (localización, horario, nombre del auditor).
  - Profesionales auditados (Nombre y apellidos, categoría profesional)
  - Documentación auditada.
  - Alcance de la auditoría (programa de la auditoría e ítems auditados).
  - Proceso de auditoría y metodología empleada.
- **RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**
  - Resultado global alcanzado.
  - Representación gráfica comparativa de los resultados obtenidos en cada centro en relación a los promedios globales del sistema correspondiente.
  - Descripción de los resultados específicos en cada criterio y del cumplimiento de los diferentes apartados de la Norma de referencia.
  - Definición y descripción de los hallazgos detectados, según criterios de criticidad y frecuencia.
  - Descripción de las buenas prácticas identificadas.



- **PLAN DE ACCIÓN**

- Las no conformidades y observaciones detectadas en cada auditoría se registrarán como hallazgos en un Plan de acción individual elaborado para cada centro, en el que se especificará el hallazgo.

**Plazo de entrega**

El informe individual de la auditoría interna de cada uno de los centros se entregará al Director Coordinador de Calidad Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de la última auditoría de la tipología de centros (Residencias de Mayores, Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual o Centros de Mayores).

El informe piloto de las dos primeras auditorías internas de calidad de cada tipo de centro, se entregarán al Director Coordinador de Calidad Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS en un plazo máximo de 10 días naturales desde la celebración de la segunda auditoría, con objeto de comprobar su adecuación a los requerimientos de la Organización.

**10.2. INFORME GLOBAL POR CADA SISTEMA DE GESTIÓN.**

Además de los informes individuales por centro, la empresa adjudicataria elaborará y entregará un informe global por cada Sistema de Gestión de Calidad, en formato electrónico (pdf y Word), en el que se incluya la información integral sobre los resultados alcanzados en el ciclo de auditorías de calidad. Los informes incluirán:

- Objetivos y descripción del proceso de auditorías.
- Plan definitivo de auditorías.
- Nº de profesionales auditados por categoría profesional.
- Resultados globales y representación gráfica que permita la identificación de la media alcanzada y la comparativa en el cumplimiento de cada centro.
- Principales hallazgos detectados, por criticidad y frecuencia.
- Resultado de la auditoría realizada en el Departamento responsable de la gestión de los centros incluidos en cada sistema siguiendo la misma estructura y apartados que en los informes de los centros.





### **Plazo de entrega**

El informe global de cada Sistema de Gestión de Calidad se entregará al Director Coordinador de Calidad Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de la auditoría específica en los Servicios Centrales de la Agencia.

## **10.3. INFORME DE CADA VISITA DE MANTENIMIENTO DEL SGC.**

Tras cada visita de mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad, la empresa adjudicataria entregará un informe al Director Coordinador de Calidad Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS en el que se especifique, de forma detallada, los profesionales de la AMAS que han intervenido, las actividades realizadas y los principales resultados obtenidos (producto de la revisión de datos y/o de la actualización de elementos del sistema).

Dicho informe incluirá una propuesta con los aspectos que se tratarán en la siguiente visita de mantenimiento, para su conocimiento por parte de las diferentes Subdirecciones Generales y Coordinaciones.

### **Plazo de entrega**

Los informes de cada visita técnica de mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad se entregarán al Director Coordinador de Calidad Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de la visita.

## **10.4. DOCUMENTACIÓN PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

La información para la revisión por la Dirección supone una síntesis del funcionamiento anual del SGC. La empresa adjudicataria elaborará un informe en formato electrónico y una presentación en formato PowerPoint, que incluirá:

- **Informe para la revisión por la Dirección.** Se realizará un informe para cada Sistema de Gestión de Calidad de la AMAS. Cada informe, en formato Word y pdf, incluirá la siguiente información:
  - Contextualización del Sistema de Gestión de Calidad y generalidades documentales.
  - Seguimiento de Objetivos generales del SGC.
  - Seguimiento de Indicadores del proceso.



- Resultados de los estudios de satisfacción y de las quejas presentadas por los usuarios y/o familiares.
  - Seguimiento de proveedores.
  - Resultados del plan de formación.
  - Resultados de auditorías externas e internas.
  - No conformidades y acciones correctivas.
  - Buenas prácticas detectadas.
  - Representación gráfica de los principales resultados del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Presentación para la revisión por la Dirección.** Se realizará una presentación, en formato PowerPoint o similar, para cada Sistema de Gestión de Calidad de la AMAS, en la que se sintetice, especialmente a través de gráficos y tablas, la información más relevante para la Revisión por la Dirección y para la difusión de los resultados anuales del SGC.

#### **Plazo de entrega**

Los informes y la Presentación para la revisión por la Dirección se entregarán al director de los trabajos en la primera quincena del mes de diciembre.

- **Acta de la reunión de Revisión por la Dirección.** Tras la celebración de la reunión de Revisión por la Dirección, la empresa adjudicataria elaborará un acta que contemple los aspectos fundamentales y los objetivos previstos. La empresa deberá entregar un acta de Revisión por la Dirección por cada Sistema de Gestión de Calidad.

## **11. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS**

La empresa adjudicataria realizará la entrega de todos los informes y presentaciones descritos en el apartado anterior, en los formatos especificados en el mismo.

Una vez concluidos los trabajos, se entregará al AMAS el conjunto de los archivos de descarga de datos, de acuerdo al método empleado. También se entregarán los archivos de las tablas con los gráficos usados en cada informe de resultados.

El auditor líder realizará una presentación ejecutiva al Equipo de Dirección de la AMAS



## 12. MEDIOS HUMANOS

### 12.1. Equipo técnico

El equipo técnico que se requiere para la prestación del contrato estará integrado como mínimo por:

#### Auditor líder

- Un Titulado Superior o Grado Universitario, con una formación específica en auditorías de calidad según modelo de la norma ISO 9001 de 40 horas y experiencia profesional de 5 años como auditor de sistemas de gestión de calidad basados en Normas ISO 9001 en centros del ámbito social y/o sanitario con, al menos, 20 días de auditoría en este ámbito.

Este profesional deberá pertenecer a la plantilla de la empresa.

#### Equipo de auditores

La empresa adjudicataria aportará un equipo de 2 auditores que cumplan los siguientes requisitos:

- Titulado Superior o Grado Universitario, con una formación específica en auditorías de calidad según modelo de la norma ISO 9001 de 30 horas y experiencia profesional de 3 años como auditor de sistemas de calidad basados en Normas ISO 9001 en centros del ámbito social y/o sanitario con, al menos, 20 días de auditoría.

Este equipo técnico con sus profesionales se mantendrá durante toda la vigencia del contrato.

Personal del AMAS dará una sesión de formación al equipo auditor para describir las características de la población atendida en los centros, de los sistemas de gestión de calidad y del entorno institucional. Será responsabilidad del Auditor Líder, asegurar la total coordinación del equipo de auditores y la homogeneidad de criterios en el desarrollo de las auditorías.

Las reuniones de coordinación y la preparación y presentación de resultados en la Revisión por la dirección, serán siempre desarrolladas por el Auditor Líder, pudiendo ayudarse del equipo de auditores.



### 13. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa que resulte adjudicataria para la ejecución del presente contrato deberá cumplir estrictamente las siguientes obligaciones:

- Cumplir las instrucciones, directrices y observaciones que se le formulen directamente desde la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales de la AMAS, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Disponer de los medios suficientes, tanto personales, técnicos como materiales, para la prestación de los servicios requeridos en el presente pliego.
- Los técnicos destinados a efectuar cada uno de los servicios, serán profesionales con la cualificación y formación suficiente y necesaria para la prestación de los servicios especificados en este pliego.
- Cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad social, salud laboral y seguridad e higiene ambiental, necesarias para el ejercicio del presente contrato.
- No utilizar el nombre de la AMAS ni de sus centros en sus relaciones con terceras personas, ni siquiera a efectos de facturación de proveedores o cualquier otra que pueda tener con personas a su servicio, siendo directamente responsable de las obligaciones que contraiga.
- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados del cumplimiento del contrato, ya sean generales, financieros, seguros, de transporte, honorarios del personal a su cargo, incluidos licencias, anuncios, tasas y todo tipo de impuestos, así como los que puedan originarse o modificarse durante el plazo de vigencia del contrato.
- También correrá a cargo de la empresa adjudicataria el material necesario para llevar a cabo los diferentes trabajos y operaciones objeto de esta contratación.

La empresa adjudicataria y todas las personas que a través de ella se relacionan con el presente trabajo quedan sujetas al secreto en lo que respecta a toda la información que pase por sus manos con motivo de la realización de las auditorías y del trabajo con la documentación de los Sistemas de Gestión de Calidad.

A todos los efectos de normativa de protección de datos, la AMAS tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).

De acuerdo con el art. 33.1 de la Ley 3/2018, el acceso por parte del encargado de tratamiento a los datos de carácter personal facilitados por la AMAS, no se considerará comunicación de



datos ya que éstos resultan necesarios para la prestación del servicio al responsable, siempre que se cumpla lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, en dicha ley orgánica y en sus normas de desarrollo. Se considera que el tratamiento de los citados datos cumple con esta normativa, puesto que el Reglamento (UE) indica en su artículo 6.c) que el tratamiento se considera lícito si es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. En este sentido, la obligación legal se establece por Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de datos y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), comprometiéndose explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo que programará las acciones necesarias y proporcionará los medios precisos para su cumplimiento.

La empresa se compromete a adoptar e implementar las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679.

La empresa adjudicataria y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1f) del Reglamento (UE) 2016/679), sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual (art. 5 L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales).

La obligación general señalada en el apartado anterior será complementaria de los deberes de secreto profesional de conformidad con su normativa aplicable, y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlo, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con la empresa contratista, que se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que les corresponden.

El incumplimiento de tales obligaciones será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las sanciones que eventualmente correspondan y de las responsabilidades que pudieran derivarse por los daños y perjuicios que se ocasionen, de acuerdo con lo establecido en la normativa correspondiente.



Se prohíbe incorporar los datos a sistemas o soportes distintos de los que se le hayan entregado, (por escrito, telemáticamente, grabación de imágenes, o cualquier otra). En el caso de que se le permita, los soportes de destino deben cumplir las mismas medidas de seguridad que los ficheros de origen.

## 14. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

La dirección, coordinación e inspección del servicio corresponde al responsable del contrato cuya función se debe hacer valer única y exclusivamente con el responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siendo obligatorio para éste, cumplir los requerimientos que el responsable del contrato le dirija en virtud del poder de dirección y supervisión de los trabajos que ostenta. Las instrucciones dadas por el responsable del contrato, serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

En el momento de la formalización del contrato la empresa adjudicataria comunicará por escrito el nombre y apellidos, fax y teléfono móvil disponible en horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas del responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del mismo, siendo dicho responsable, el único interlocutor con el personal que preste el servicio.

La Agencia Madrileña de Atención Social podrá, bien con sus equipos de profesionales, o bien a través de empresas especializadas, realizar, sin necesidad de previo aviso, la supervisión, inspección y comprobación del cumplimiento de las condiciones exigidas en el presente pliego, y en general, el funcionamiento del servicio.

El responsable del contrato podrá dirigir instrucciones al responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones, ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente Pliego y demás documentos contractuales. Dichas instrucciones, serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

El responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, deberá informar por escrito al responsable del contrato, en un plazo máximo de 24 horas, de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio.

El responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto y el responsable del contrato se reunirán con carácter previo a la conformidad de los trabajos realizados para analizar las



incidencias y proponer las correcciones y/o las mejoras oportunas, debiendo levantar Acta de dicha reunión.

Madrid,

**EL CONTRATISTA**

**LA SUBDIRECTORA GENERAL  
DE CENTROS Y PROGRAMAS**

**Fdo.:**

**Fdo.:**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202873532959891076167**

## Anexo I

### 1. RESIDENCIA DE MAYORES

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	FAX
ADOLFO SUÁREZ y <i>Centro de día</i>	C/Rávena, 18 28030-Madrid	91 322.09.00	91 775.69.10
ALCORCÓN y <i>Centro de día</i>	Avda. de Pablo Iglesias, s/n 28922-Alcorcón	91 644.13.00	91 644.34.33
ARGANDA DEL REY y <i>Centro de día</i>	Dehesa del Carrascal, s/n 28500-Arganda del Rey	91 871.33.00	91 870.12.87
CISNEROS	Avda. Ajalvir, 1 28806-Alcalá de Henares	91 880.02.11 91 880.00.15 91 880.00.63	91 883.01.02
COLMENAR VIEJO y <i>Centro de día</i>	Avda. Remedios, 28 28770- Colmenar Viejo	91 847.40.00	91 846.15.93
DOCTOR GONZÁLEZ BUENO	Ctra. Colmenar, km. 13 28049- Madrid	91 734.63.00	91 735.11.92 91 734.63.50
FRANCISCO DE VITORIA y <i>Centro de día</i>	C/ Villamalea, 1 28805-Alcalá de Henares	91 889.30.50	91 882.46.35
GASTÓN BAQUERO	C/ Francisco Chico Mendes, 8 28108-Alcobendas	91 661.71.91	91 661.71.00
GETAFE y <i>Centro de día</i>	Avda. Juan Carlos I, 4 28905-Getafe	91 682.42.47 91 683.37.79	91 681.96.23
GOYA	C/ Doctor Esquerdo, 26 28028-Madrid	91 276.10.00	91 401.99.26
GRAN RESIDENCIA y <i>Centro de día</i>	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid	91 462.58.00	91 466.70.54
LA PAZ	C/ Doctor Esquerdo, 44 28007-Madrid	91 409.09.43	91 409.77.49
MANOTERAS y <i>Centro de día</i>	C/ Oña, 3 28050-Madrid	91 766.52.22	91.766.97.42
NAVALCARNERO	C/ Víctimas del Terrorismo, s/n 28600-Navalcarnero	91 811.15.11	91 811.17.44
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	C/ Canto Blanco, 3 28049-Madrid	91 734.34.50	91 735.11.45
PARLA	C/ Zuloaga, 2 28980-Parla	91 698.51.61	91 605.17.24





CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	FAX
REINA SOFÍA y <i>Centro de día</i>	Avda. Noroeste nº9 28232-Las Rozas de Madrid	91 637.40.12	91 637.46.65
SAN FERNANDO DE HENARES y <i>Centro de día</i>	C/ Ventura de Argumosa, 4 28830-San Fernando de Henares	91 674.62.00	91 674.11.66
SAN JOSÉ	C/ Trévez, s/n 28041-Madrid	91 317.54.67	91 317.36.73
SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS	C/ San Martín, 2 28680-San Martín de Valdeiglesias	91 861.04.00	91 861.20.87
SANTIAGO RUSIÑOL y <i>Centro de día</i>	Pza. Doctor González Bueno, 16 28300-Aranjuez	91 891.14.40	91 892.26.20
TORRELAGUNA	C/ Doctor Manuel Hidalgo Huerta, 12 28180-Torrelaguna	91 843.00.25	91 843.00.51
VALLECAS y <i>Centro de día</i>	C/ Benjamín Palencia, 25 28038-Madrid	91 779.14.40	91 380.17.03
VILLAVICIOSA DE ODÓN y <i>Centro de día</i>	Paseo Monte de la Villa, s/n Ctra. San Martín de Valdeiglesias, km. 11,200 28670-Villaviciosa de Odón	91 616.73.18	91 616.70.42
VISTA ALEGRE	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid	91 462.93.63	91 466.70.53



## 2. CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	FAX
ARGANDA	Avd. del Instituto s/n 28500-Arganda del Rey	91 871.69.11 91 871.64.61	91 870.01.42
DOS DE MAYO	C/ Oña, 1 28050-Madrid	91 383.99.27 91 383.89.62 91 383.97.11 91 383.83.93	91 766.95.41
GETAFE	C/ Vereda del Camuerzo, 2 Sector III 28905-Getafe	91 665.37.70	91 683.04.41
MIRASIERRA	C/ La Masó, 40 28034-Madrid	91 739.87.00 91 739.78.85	91 739.78.97
REINA SOFÍA	C/ San Martín, 13 28680-San Martín de Valdeiglesias	91 861.08.97 91 861.08.12	91 861.24.68

## 3. CENTROS OCUPACIONALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	FAX
ALUCHE	Avda. Rafael Finat, 48 28044-Madrid	91 706.29.21	91 706.70.90
ÁNGEL DE LA GUARDA	Avda. Daroca, 60 28017-Madrid	91 404.75.04 (centralita) 91 403.39.64 (Dirección)	91 403.38.97
BARAJAS	C/ Zaorejas, s/n - local 10 28042-Madrid	91 747.33.11 91 747.16.29	91 747.96.58
CARABANCHEL	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid	91 466.62.11 91 466.67.21	91 465.86.27
CIUDAD LINEAL	C/ Josefa Valcárcel, 1 28027-Madrid	91 742.22.01	91 320.11.77
JUAN DE AUSTRIA	C/ Arturo Soria, 12 28027-Madrid	91 377.51.62 91 377.51.59 91 377.51.61	91 377.51.57
JUAN RAMÓN JIMÉNEZ	C/ Pedro Patiño, 4 28914- Leganés	91 276.13.76	91 680.56.95
NAZARET	Avda. Manoteras, 1 28050-Madrid	91 302.78.51 91 302.78.53 91 302.30.26	91 766.89.13



#### 4. CENTROS DE MAYORES

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	FAX
ALCALÁ DE HENARES	C/ Damas, 4 28801-Alcalá de Henares	91 888.34.13	91 880.78.62
ALCORCÓN	Pza. Orense, s/n 28924-Alcorcón	91 642.73.21	91 612.86.65
ALONSO CANO	C/ Alonso Cano, 18 28003-Madrid	91 451.44.76 91 451.44.78	91 442.00.69
ALONSO HEREDIA	C/ Alonso Heredia, 2 28028-Madrid	91 355.09.89 91 355.21.03	91 725.39.85
ALUCHE	C/ Camarena, 181 28047-Madrid	91 718.47.00	91 719.37.95
EMBAJADORES	C/ Embajadores, 32 28012-Madrid	91 467.78.06 91 467.81.23	91 468.14.08
FUENLABRADA y <i>Centro de día</i>	Avda. de las Naciones, s/n c/v Grecia, s/n 28943-Fuenlabrada	91 608.51.34 91 608.51.11	91 608.53.43
GETAFE I	Avda. de Las Ciudades, 31 28903-Getafe	91 682.43.12 91 681.94.57	91 683.20.02
LOS CÁRMENES y <i>Centro de día</i>	C/ Glorieta de los Cármenes, 2 28047-Madrid	91 276.16.00/01/02	91.461.27.02
LEGANÉS I	Avda. de la Mancha, 33 28912-Leganés	91 686.14.44 91 687.02.24	91 680.19.19
LEGANÉS II	Avda. del Mediterráneo, s/n 28918-Leganés	91 680.50.00 91 680.51.26	91 680.18.37
MÓSTOLES	C/ Río Jarama, s/n 28934 - Móstoles	91 614.51.11	91 613.87.12
PARLA	C/ Humanes, 27 28981-Parla	91 699.01.12 91 699.72.71	91 605.00.39
PINTO	C/ Coronados, 7 28320-Pinto	91 691.14.10	91 692.00.95
PUENTE DE TOLEDO	C/ Mercedes Arteaga, 18 28019-Madrid	91 472.74.02 91 472.73.64	91 471.84.39
PUENTE DE VALLECAS y <i>Centro de día</i>	C/ Arroyo del Olivar, 106 28018-Madrid	91 778.78.55 91 778.71.65	91 777.00.43
DEPENDENCIAS DEL ALTO DEL ARENAL	C/ Perelada, 1-3 28038-Madrid	91 303.58.99	91.303.88.41
REAL SITIO DE ARANJUEZ	C/ Gobernador, 80 28300- Aranjuez	91 891.19.77	91 892.22.52
RICARDO DE LA VEGA (GETAFE II)	C/ Padre Blanco c/v Ferrocarril, s/n 28901-Getafe	91 683.16.26 91 683.16.56	91 683.38.79
SAGASTA	C/ Sagasta, 13 28004- Madrid	91 445.61.38 91 445.63.90	91 594.05.33
SAN BLAS	Avda. Guadalajara, 69 28032- Madrid	91 313.59.30	91 306.38.87
DEPENDENCIAS DE HORTALEZA	C/ Alfacar, 30 28033-Madrid	91.382.10.39	91.763.11.07



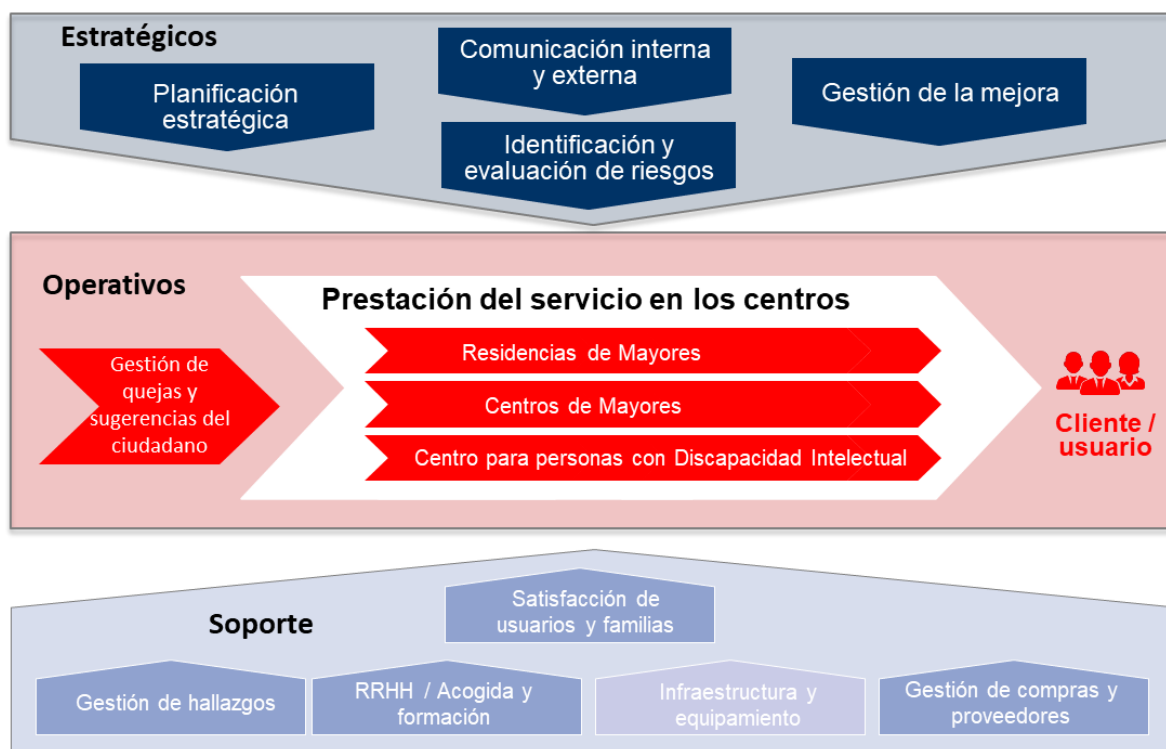
CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	FAX
SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES	C/ Benimanet, 117 (bloque 568) 28021-Madrid	91 795.02.07 91 795.04.50	91 505.15.82
SAN FERMÍN y <i>Centro de día</i>	Avda. San Fermín, 15 28041-Madrid	91 792.12.62	91 792.34.85
SAN LORENZO DE EL ESCORIAL	C/ Juan de Austria, 1 28200-San Lorenzo de El Escorial	91 890.39.11	91 890.23.86
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES y <i>Centro de día</i>	C/ Pilar, 6 28700-San Sebastián de los Reyes	91 652.26.10	91 654.58.05
TETUÁN	C/ Carolinas, 33 28039-Madrid	91 553.75.12 91 456.08.63	91 553.22.06
DEPENDENCIAS DE SAN NICOLÁS	C/ Sánchez Preciados, 43 28039-Madrid	91 450.76.10	
TRES CANTOS	Sector Descubridores, 24 28760-Tres Cantos	91 803.82.27	91 804.03.33
USERA	C/ Carmen Bruguera, 33 28026-Madrid	91 392.03.20 91 476.93.76 91 476.90.93	91 500.07.83
VILLA DE VALLECAS	C/ Sierra Palomeras, 5 28031-Madrid	91 303.52.83 91 303.57.56	91 777.00.37
DEPENDENCIAS DE ENTREVÍAS	C/ Benamejí, 102 28018-Madrid	91 785.89.73	
VILLALBA	C/ Morales Antuñano, 9 28400-Villalba	91 850.03.48 91 849.19.78	91 851.80.33
VILLAVERDE ALTO	C/ Santa Joaquina Vedruna, s/n 28021-Madrid	91 798.16.60	91 505.13.47
VILLAVERDE BAJO	C/ Francisco del Pino, 32 28021-Madrid	91 798.13.51	91 505.13.48
VIRGEN DE BEGOÑA	C/ Virgen de Aranzazu, 28 28034-Madrid	91 358.08.02 91 358.24.34	91 358.06.95



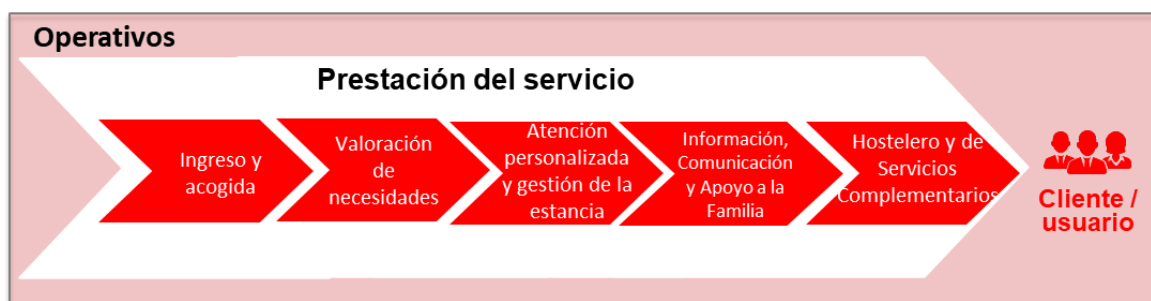
## Anexo II

### MAPAS DE PROCESOS POR SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

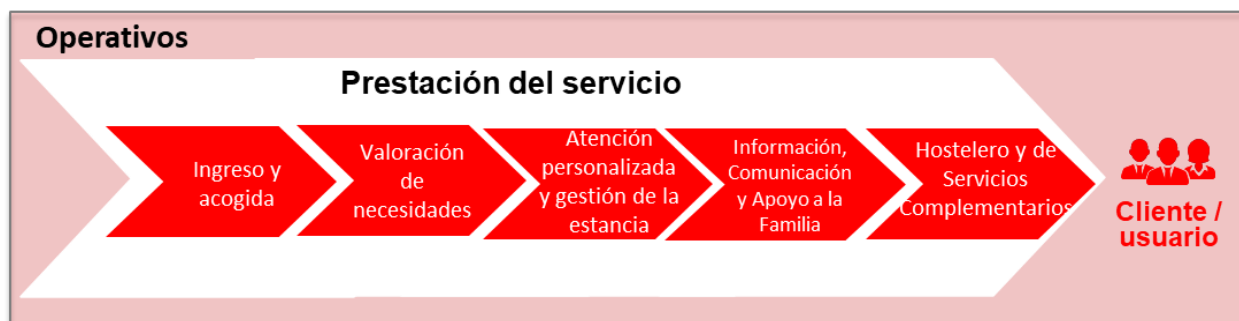
#### Mapa de procesos GENERAL



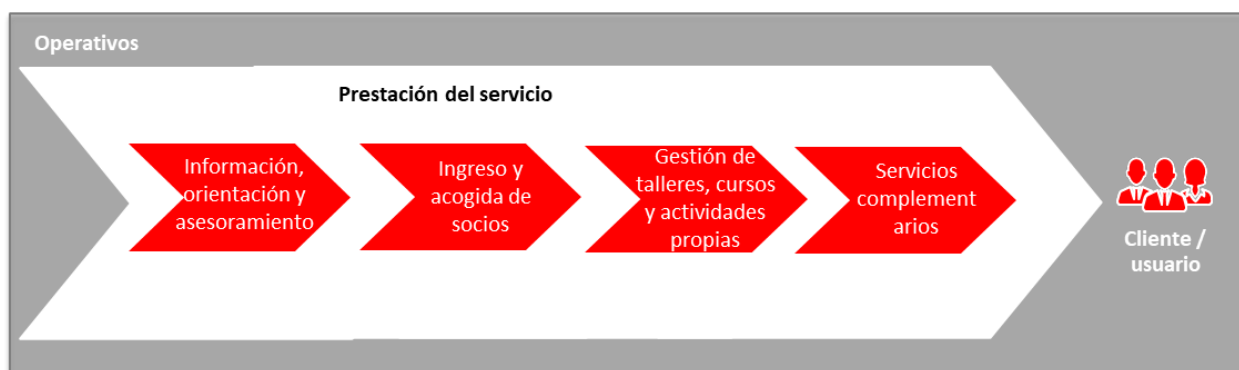
#### 1. Procesos operativos en Residencias de mayores.



## 2. Procesos operativos en Centros de atención a personas con Discapacidad Intelectual.



## 3. Procesos operativos en Centros de mayores



## 4. Procesos operativos Servicios Centrales



## 6. Procesos de soporte



## 7. Procesos de gestión

