



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad  
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,  
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ALTO NIVEL DE DEPENDENCIA, EN EL CENTRO DE DÍA ARGÜELLES**

### **Contenido**

<b>I.</b>	<b>OBJETO.....</b>	<b>2</b>
<b>II.</b>	<b>DEFINICIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>2</b>
<b>III.</b>	<b>PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>IV.</b>	<b>RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.	Designación de personas usuarias .....	4
2.	Período de adaptación .....	4
3.	Incidencias.....	5
4.	Traslados .....	5
5.	Régimen interior y normas de convivencia.....	5
6.	Prestación del servicio.....	5
7.	Ocupación de plazas.....	5
<b>V.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>6</b>
1.	Elementos del modelo de intervención .....	6
2.	Responsabilidades del adjudicatario.....	7
3.	Áreas y Programas.....	8
<b>VI.</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>13</b>
1.	Programación .....	13
2.	Sistema de evaluación de satisfacción .....	14
3.	Formación del personal.....	14
4.	Protocolos y registros.....	14
5.	Formación del personal.....	15
<b>VII.</b>	<b>MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>15</b>
1.	Medios materiales.....	15
2.	Medios personales .....	20
<b>VIII.</b>	<b>COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO .....</b>	<b>22</b>



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: **1018187652247567756506**

## I. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la determinación de las condiciones de la gestión del servicio de centro de día y tratamientos ambulatorios en el centro “Argüelles”, definidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer, las condiciones técnicas y los factores de todo orden a tener en cuenta por las empresas o entidades que puedan ser adjudicatarias de la prestación del servicio.

## II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente Pliego consiste en la gestión del centro “Argüelles”, un centro de atención a personas adultas con discapacidad física con gran nivel de dependencia, ubicado en la C/ Andrés Mellado, 31 - 28015 Madrid, y con capacidad para dar cobertura a 23 plazas de Centro de Día y 17 plazas de tratamientos especializados en régimen ambulatorio. A los efectos de este contrato, se definen los recursos que integran el centro “Argüelles”:

- **Centro de Día (23 plazas).** Equipamiento especializado de carácter socio-rehabilitador destinado a proporcionar asistencia básica especializada, cuidados personales, habilitación personal y social y atención rehabilitadora, a personas con discapacidad física con gran nivel de dependencia, con el fin de conseguir el mantenimiento y máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.
- **Servicio de Atención en Régimen Ambulatorio (17 plazas).** Servicio por el que se proporciona terapia integral e integradora cuando así lo precisen los usuarios, sin requerir que la discapacidad reúna el requisito de grave, y enfocada principalmente a las áreas de psicología, fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia.

El Centro, actualmente en funcionamiento, cuenta con las instalaciones y equipamientos adecuados, según inventario que se entregará al adjudicatario una vez formalizado el contrato.

El adjudicatario prestará a los usuarios de Centro de Día los siguientes servicios:

- a) **Estancia diurna y manutención.**
- b) **Cuidado personal, control y protección del usuario**, que comprenderá: la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación, etc.), así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- c) **Atención especializada y rehabilitadora**, que comprenderá: las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario. Desarrollo de programas de rehabilitación médico-funcional (fisioterapia, terapia ocupacional y otros), habilitación personal y social (autonomía personal y destrezas para la vida independiente en los casos en que sea posible), actividades de convivencia, ocio y tiempo libre.
- d) **Atención psicológica**, que comprenderá: la evaluación de los usuarios, así como los tratamientos psicológicos y la elaboración y seguimiento de los programas de atención individual.
- e) **Atención social**, que comprenderá: la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los



usuarios.

**f) Servicio de transporte de los usuarios de Centro de Día.**

**g) Otros servicios.**

A los usuarios de tratamientos especializados en intervención ambulatoria se les prestarán, exclusivamente, los servicios de atención especializada a que se refiere la letra c).

La prestación de los servicios contemplados en este Pliego, se realizará con arreglo a las programaciones previamente determinadas, debiendo ser evaluadas con una periodicidad, al menos semestral. Estas programaciones se efectuarán a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellas:

- a. Programación general del centro.
- b. Programación de los servicios.
- c. Programación individual para cada usuario.

Todos estos servicios se prestarán conforme a los requerimientos que a continuación se describen, siendo responsabilidad del adjudicatario su cumplimiento, así como facilitar la labor de supervisión y control de los mismos por el personal asignado a tal efecto por la Comunidad de Madrid.

El servicio de Centro de Día se prestará de lunes a viernes, excepto festivos, todos los meses del año con un máximo de 247 días al año, con un horario mínimo, en jornada de mañana y tarde, de siete horas y media, en horario comprendido entre las 8 y las 19 horas. Este horario podrá adaptarse en función de las necesidades de los usuarios, previa autorización de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

### **III. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO**

Podrán ser usuarios del Centro de Día las personas de ambos sexos, mayores de 18 años y menores de 65 en el momento de formalizar la solicitud, afectadas de una discapacidad física y alto nivel de dependencia, con o sin déficit cognitivo, que precisen de los servicios del mismo a juicio de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

Podrán ser usuarios del servicio de tratamientos especializados en intervención ambulatoria, las personas de ambos sexos, con discapacidad física, con o sin déficit cognitivo, mayores de 18 años y menores de 65.

Los usuarios del Centro de Día deberán tener su domicilio preferentemente en los distritos de Moncloa, Chamberí y Tetuán del municipio de Madrid.

No podrán acceder o mantenerse en plaza pública de esta tipología las personas que se acredite que presenten:



- Necesidades de atención o apoyo asociadas a problemas conductuales que impidan o alteren el funcionamiento del centro.
- Consumos de sustancias tóxicas.
- Enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada de salud en centro hospitalario.

Corresponde a la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.

#### IV. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

##### 1. Designación de personas usuarias

Corresponde a la Consejería de Asuntos Sociales la determinación de las personas dependientes que hayan de ocupar las plazas. Las altas, bajas y traslados de usuarios se efectuarán por medio de Resolución del órgano competente de la Consejería.

El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a las personas designadas por la Consejería para ocupar las plazas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinido. La incorporación de las personas usuarias al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la Resolución de adjudicación de plaza.

La Consejería notificará al adjudicatario el nombre y el resto de datos necesarios para realizar el ingreso efectivo de la persona en el plazo establecido en la Resolución de adjudicación e iniciar su proceso de atención. Si, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no pudiera cumplirse, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería, para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.

El adjudicatario remitirá al órgano competente, por el medio que se establezca, la comunicación de ingreso firmada por el usuario y/o su representante y el director del centro. En caso de que se produzcan bajas en el centro, el adjudicatario informará al órgano competente por el medio que se establezca; en caso de renuncia, la comunicación de baja deberá estar firmada por el usuario o su representante.

##### 2. Período de adaptación

Las personas que se incorporen a una plaza contarán con un periodo de adaptación que tendrá una duración de treinta días naturales contados a partir del día siguiente al de su incorporación al centro. En el caso de que la ocupación de las plazas sea temporal la duración del periodo de adaptación será de diez días.

Transcurrido el período de adaptación, si se considera que el usuario es apto para permanecer en el centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, salvo que la concesión de la misma tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el plazo establecido en la resolución de adjudicación.

En caso de que durante el proceso de adaptación el equipo técnico apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria del usuario para su permanencia en el centro, se emitirán los



informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Consejería, quien resolverá lo que proceda, en el período máximo de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la Resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchado el interesado o su representante.

### **3. Incidencias**

El Centro notificará a la Consejería por el medio que se establezca y en el mismo día en que se produzcan, las incidencias relevantes que surjan en el proceso de atención de los usuarios (fugas, incidencias derivadas de ingesta de alimentos, problemas graves de comportamiento que alteren el funcionamiento del centro, etc.).

### **4. Traslados**

Las personas usuarias y/o sus representantes podrán solicitar traslado a otro centro que incluya plazas de la misma tipología. Asimismo, la propia Consejería podrá promover traslados en razón de la evolución de la persona o por variación en sus circunstancias personales y con informe preceptivo previo de los equipos técnicos del centro.

### **5. Régimen interior y normas de convivencia**

El Reglamento de Régimen Interior es el documento en el que se fijan las características del servicio, las normas de convivencia y los horarios a que deberán ajustarse las personas usuarias del centro y sus familiares.

El adjudicatario asumirá el reglamento de régimen interior vigente o el que la Administración establezca como titular del centro. No obstante, podrá proponer las modificaciones que estime oportunas para el buen funcionamiento del centro, sometiéndolas previamente a la aprobación de la Consejería.

Se hará entrega (y se informará del lugar en el que estará disponible) del Reglamento de Régimen Interior a cada persona usuaria y/o su representante en el proceso de acogida y se dejará constancia de este hecho en la hoja de ingreso.

### **6. Prestación del servicio**

La prestación de los servicios se realizará de lunes a viernes, excepto festivos, un máximo de 247 días al año, en horario de referencia comprendido entre las 8:30 y las 18:30 horas, garantizándose, en el caso de la atención diurna, una prestación diaria mínima de servicio de siete horas.

Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de los usuarios, previa autorización de la Consejería.

### **7. Ocupación de plazas**

Se entiende por plaza ocupada, la asignada a un usuario y ocupada por él, desde el momento en que se produce el ingreso del mismo en el centro hasta su baja definitiva, con las particularidades que posteriormente se indican.

El usuario adjudicatario de plaza podrá ausentarse del centro:



- En caso de permisos o vacaciones con sus familiares, hasta un máximo de 40 días hábiles al año.
- En caso de consulta médica, hospitalización o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.

De forma excepcional y debidamente motivado, el Centro y/o la familia o representante podrá proponer a la Consejería para su resolución periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan de Apoyos Individualizado de la persona interesada o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.

En el caso de personas usuarias que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación o de superarse los plazos máximos de ausencia anteriormente descritos, el adjudicatario está obligado a comunicarlo a la Consejería, pudiendo el usuario perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo trámite de audiencia y resolución del órgano competente de la Consejería.

## V. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### 1. Elementos del modelo de intervención

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

- **Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos**

En la prestación de servicios en la red de atención a personas con discapacidad se aplica un enfoque multidimensional. Se conceptúa la discapacidad como una limitación del funcionamiento humano determinado por la interacción entre la persona y su entorno; por ello, la prestación del servicio debe tomar como centro el papel que los apoyos individualizados pueden desempeñar en la mejora del funcionamiento individual y la calidad de vida de cada persona.

- **El valor del trabajo y la participación comunitaria**

El adjudicatario deberá compartir y transmitir a todos los integrantes de su Centro que el trabajo y la participación social son elementos fundamentales para la inclusión y el desarrollo personal y que impactan de manera significativa en la calidad de vida de las personas y su entorno.

- **Promoción de la autodeterminación**

El Centro organizará las actividades promoviendo la toma de decisiones basadas en demandas y preferencias personales.

- **Participación en procesos de atención y organización**

El centro, como organización que promueve la participación y los derechos de las personas usuarias deberá:



- Potenciar mecanismos de participación de las personas usuarias para la elaboración de propuestas a áreas de mejora identificadas.
  - Organizar procesos de medición de satisfacción que complemente la valoración del funcionamiento del Centro.
  - Habilitar y dinamizar sistemas de recogida de quejas y sugerencias.
- **Compromiso técnico**

El adjudicatario hará un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, de conocimiento de buenas prácticas y poner en marcha intervenciones basadas en la evidencia de resultados.

- **Calidad de vida**

Se considera la calidad de vida una referencia de información tanto para la determinación de objetivos operativos de la organización, como para evaluar resultados personales y del servicio.

## 2. Responsabilidades del adjudicatario

El adjudicatario, además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida, o prevista en el presente Pliego, será responsable, en cualquiera de los servicios de atención descritos en este documento y adaptándolo a las características de las personas usuarias:

- Del cuidado y seguridad personal del usuario destinatario del servicio.
- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios. Ello incluye adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De garantizar el derecho a la intimidad de las personas, la disponibilidad de espacio y uso de pertenencias personales.
- Del traslado y acompañamiento de los usuarios a centros sanitarios en caso de urgencia, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o su representante.
- De organizar un registro de asistencia, entradas y salidas de las personas usuarias del centro.
- De anotar las visitas a los usuarios en el registro correspondiente.
- De registrar la asistencia de las personas usuarias al centro. Para ello, el adjudicatario deberá contar con un sistema diseñado a este efecto, donde queden reflejadas, con datos acumulados anuales, las ausencias y su justificación. En el caso de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación, o de superarse los plazos máximos de ausencia contemplados en este pliego (apartado "Ocupación de plazas"), el adjudicatario estará obligado a comunicarlo a la Consejería.
- De remitir a la Consejería, con la periodicidad y en el plazo que se determine, el Plan de Centro, las Programaciones por Áreas o Servicios y todos los demás documentos a que se





hace referencia en este Pliego.

### **3. Áreas y Programas**

#### **3.1. Estancia diurna y manutención**

- a) El servicio de estancia diurna y manutención incluirá la utilización de comedor, salas de actividades y demás espacios comunes.
- b) Se servirán dos comidas (comida y merienda), siendo los menús supervisados por un médico o dietista, que garantizará el aporte calórico y dietético adecuado. Se atenderá a que los menús sean variados, cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.
- c) Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de los usuarios, ya sea por su contenido o textura, que serán también supervisados y suscritos por un médico o dietista.
- d) Las comidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
- e) Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que puedan ser visibles fácilmente por los usuarios y sus familiares.
- f) Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.
- g) El adjudicatario deberá aportar la ropa de mesa y aseo inherente a la prestación del servicio. El cambio de esta ropa de lencería se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente.
- h) El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

#### **3.2. Cuidado personal**

- a) A los usuarios se les prestará la ayuda precisa, en el grado necesario, para la realización de las actividades más elementales de la vida diaria como vestirse, asearse, comer, higiene personal, y similares.
- b) Los útiles de aseo de uso personal, debidamente identificados (peine, cepillo de dientes, pasta dentífrica, jabones, colonias y otros similares) y su reposición, serán a cargo del usuario, familia o representante legal; en el caso de que estos no los proporcionen, el Centro podrá facturar el importe a cargo de los mismos.
- c) El material de incontinencia, sanitario y medicación, será aportado, a su cargo, por los usuarios, el número de cambios será el que demanden las circunstancias personales del usuario, no pudiendo cobrar por ellos coste alguno a estos. Los usuarios aportarán a su cargo





también, al menos, una muda para realizar los cambios que fueran necesarios, dentro del horario de funcionamiento del Centro.

- d) Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios. El Centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los mismos.
- e) El Centro prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.

### **3.3.Control y protección**

- a) Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro.
- b) El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del Centro.
- c) En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
- d) El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del Centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- e) Las entradas y salidas de los usuarios del Centro se anotarán en el registro correspondiente.

### **3.4.Atención especializada, rehabilitadora, psicológica y social**

- a) Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo su estudio y evaluación interdisciplinares, en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Personalizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.
- b) De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará la información social, médica y psicológica, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo. A estos efectos, el centro analizará, al menos semestralmente, la evolución de los usuarios y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de comprobar la atención prestada a los usuarios.
- c) El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el



plazo contractual. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de la norma dimana.

- d) Se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables.
- e) Se facilitará el asesoramiento en ayudas técnicas, a fin de que el usuario o sus familiares puedan conocer los medios técnicos existentes para mitigar los efectos de su discapacidad, tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico.
- f) Se orientará y asesorará a los familiares, cuidadores de los usuarios, en todo lo referente a la atención que, en razón de su discapacidad y circunstancias, precisen.
- g) Se prestarán a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional, a fin de mantener y recuperar la funcionalidad, prevenir el deterioro motórico y desarrollar las capacidades necesarias para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible.
- h) Se facilitará y estimulará a los usuarios la oportunidad de recuperar y desarrollar la capacidad del habla, del lenguaje y de otros sistemas alternativos/aumentativos de comunicación.
- i) Se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario, comprendiendo:
  - La elaboración y seguimiento de los programas de atención individual y comunitaria de los usuarios.
  - Las intervenciones que les ayuden a realizar las adaptaciones cognitivas, emocionales y conductuales más idóneas a su situación actual.
  - El entrenamiento necesario para realizar adaptaciones y proveer técnicas compensatorias relacionadas con aspectos deficitarios.
- j) La atención social incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias del entorno de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que este se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.
- k) El adjudicatario elaborará anualmente un programa de actividades de convivencia y animación sociocultural, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del centro, promoviendo la participación de los usuarios en su entorno comunitario según su situación, y en coordinación con otros recursos. Dicho programa se comunicará a las familias o, en su defecto, a sus representantes legales. Los gastos derivados de la realización de estas actividades de convivencia, ocio y tiempo libre, correrán a cargo de los usuarios, familiares o representantes legales. Estas actividades son de carácter voluntario para el usuario, en ningún caso obligatorias, teniendo en cuenta que forman parte de la atención social, y están orientadas a conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.



### 3.5. Transporte de los usuarios

- a) El servicio de transporte consiste en proporcionar a los usuarios domiciliados en el área de influencia del centro, el transporte desde su domicilio al mismo y viceversa. Deberá prestarse durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos, en un horario que permita la presencia de los usuarios en el centro desde el inicio de su actividad hasta su finalización.
- b) El adjudicatario garantizará el servicio de transporte a los usuarios del Centro de Día que residan en su área de influencia, estando ésta delimitada por los distritos de Moncloa, Chamberí y Tetuán, del municipio de Madrid. Los usuarios no residentes en el área de influencia podrán acceder directamente al centro mediante transporte privado, o bien acudiendo a los puntos de ruta más cercanos. En todo caso, el adjudicatario garantizará el servicio de transporte que vengan recibiendo a la fecha de inicio del contrato los usuarios de Centro de Día que cuenten con plaza en ese momento, manteniendo los horarios y las rutas existentes.
- c) El servicio de transporte se organizará en rutas que darán servicio a los usuarios en la zona de influencia del centro. La ruta o rutas que se establezcan para la prestación del servicio de transporte se diseñarán de manera que los usuarios pasen el menor tiempo posible en las mismas, estando los puntos de recogida situados lo más próximos posible a sus domicilios. Las rutas diseñadas deberán ponerse en conocimiento y contar con la aprobación de la Subdirección General de Atención a la Discapacidad y Enfermedad Mental de la Consejería de Asuntos Sociales. Estas rutas podrán ser modificadas a lo largo de la ejecución del contrato, en función de las necesidades y problemas que puedan surgir en la prestación del servicio, siempre previa autorización del Servicio correspondiente de la Consejería de Asuntos Sociales.
- d) El adjudicatario aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio respecto a los que garantizará siguientes condiciones:
  - Deberán estar en perfecto estado de funcionamiento, dotados de calefacción y aire acondicionado.
  - Deberán tener unas características tales que les permitan circular incluso por calles de reducidas dimensiones.
  - Deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje),
  - Deberán contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas y haber superado las inspecciones técnicas pertinentes
  - Deberán contar con los seguros reglamentarios y, además, contratar una póliza de seguro de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otra que cubra los riesgos de accidente por traslado de los usuarios desde su domicilio al vehículo y viceversa y desde el Centro al vehículo y viceversa.



- Deberán mantenerse en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.
  - Deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería de Asuntos Sociales.
- e) El transporte incluirá la ayuda y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio. En todo caso, además del conductor, cada vehículo deberá contar al menos con un acompañante que deberá realizar las siguientes funciones:
- Prestar a los usuarios la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo, y su ubicación en los asientos.
  - Prestar a los usuarios la ayuda necesaria, en el caso de que la precisen y no puedan prestársela sus familiares o personas con las que conviva, para el traslado del usuario desde su piso o vivienda al vehículo y viceversa.
  - Prestar a los usuarios la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al Centro y desde este a aquel.
  - Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
  - Cumplimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.
- El tiempo empleado para la prestación de este servicio en ningún caso podrá ser computado para cumplir con los requerimientos de personal y jornada establecidos en el punto VI del presente Pliego.
- f) En caso de que no pudiera prestarse el Servicio con normalidad, por circunstancias no imputables a la Consejería, el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos de transporte alternativo.
- g) El adjudicatario tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de los usuarios hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares, debiendo dar cuenta a la Consejería de Asuntos Sociales, dentro de las 24 horas siguientes, de cada reclamación que se efectúe.

### 3.6.Otros servicios

En los casos en que sea necesario o de urgencia, el adjudicatario efectuará el traslado y acompañamiento del usuario a los centros sanitarios, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda, siendo a cargo del usuario los gastos que origine dicho traslado y a cargo de sus familiares el seguimiento y acompañamiento en el centro sanitario.



## VI. GESTIÓN DEL SERVICIO

### 1. Programación

La prestación de los servicios contemplados en este Pliego se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida, debiendo revisarse con periodicidad anual.

Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

El funcionamiento del centro, al estar conformado por diferentes áreas y programas de actividad se organizará, preferentemente, de acuerdo a procesos que incluyan, además, la coordinación entre profesionales.

Dentro del centro existirán los siguientes niveles de programación:

- **Planes de Apoyos Individualizados.** Cada usuario debe contar con un plan de apoyos individualizado diseñado con la participación del usuario y, en su caso, de su representante. Para la elaboración de cada plan se requerirá una evaluación inicial que deberá reflejar: perfiles, objetivos operativos a conseguir, actividades a desarrollar, el tiempo que ha de permanecer en cada uno de los servicios del centro así como los sistemas de evaluación. Estos planes deberán estar elaborados en lenguaje y formato accesible.

De cada usuario deberá existir un expediente de atención especializada en el que constará toda la información sobre el proyecto de atención que se siga con el usuario, así como las incidencias surgidas en su aplicación. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias sobre la atención prestada a los usuarios. Los referidos expedientes podrán ser requeridos, a su vez, por otros órganos de control interno y externo.

El adjudicatario deberá elaborar, con periodicidad semestral, un informe conjunto del Equipo Técnico sobre la evolución y adecuación de los usuarios a este tipo de servicio, que quedará en su expediente a disposición de la Consejería.

- **Programación por áreas o servicios.** Una vez definidas las necesidades, expectativas e intereses de las personas usuarias en sus planes individuales, el centro deberá organizar las actividades por áreas para responder a su cumplimiento. Cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de los usuarios. Se detallarán, al menos, las áreas y programas señalados en la cláusula IV.3.
- **Plan general del centro.** Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de las distintas áreas de funcionamiento, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.

Las programaciones contarán con indicadores que permitan interpretar y evaluar el desarrollo y consecución de resultados.

Se realizarán evaluaciones anuales de los programas teniendo en cuenta los ajustes, necesidades, demandas y preferencias de las personas usuarias, incorporando en dicha evaluación de recursos,



procesos y resultados conseguidos, como fuentes de información, la opinión de personas usuarias, familias y profesionales, y elaborando en consecuencia planes de mejora de área (procurando la colaboración de las personas usuarias más directamente implicadas).

Las programaciones serán objeto de seguimiento por los equipos técnicos de la Consejería. El adjudicatario deberá remitir a la Consejería cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto, con la periodicidad señalada, ajustándose en su contenido, estructura y soporte a las instrucciones del requerimiento.

El Equipo técnico del centro trabajará desde la **lógica del trabajo en equipo**, garantizando la evaluación periódica de las programaciones individuales.

En todo caso elaborará, en el mes siguiente a la finalización de cada ejercicio o del contrato, una memoria, en soporte informático, sobre la prestación del mismo en el ejercicio inmediato anterior, en la que figurará, al menos, el conjunto de indicadores que determine la Consejería.

## **2. Sistema de evaluación de satisfacción**

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y representantes que se llevará a cabo con la periodicidad que determine la Consejería (al menos cada dos años). Los resultados de esta evaluación deberán comunicarse a la Consejería en el plazo que se establezca.

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

## **3. Formación del personal**

El adjudicatario elaborará un plan de formación del personal anual en materias relacionadas con el sector de atención al que se refiere este Pliego.

Como mínimo, se impartirán 10 horas de formación al año para cada persona en plantilla.

El adjudicatario, a petición de la Consejería, deberá aportar información donde pueda comprobarse el diseño, puesta en marcha y resultados del plan.

## **4. Protocolos y registros**

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en este Pliego.

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

- Protocolo de acogida.
- Protocolo de caídas.
- Protocolo de información a la familia o representante.
- Protocolo de escapadas o ausencias no justificadas de los usuarios del centro.



- Protocolo de actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas.
- Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.
- Protocolo de traslado a servicios de urgencia.
- Protocolo de higiene personal.
- Protocolo de colocación de medidas de sujeción.
- Protocolo de conservación, preparación y administración de la medicación.
- Protocolo de fallecimientos.

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

Además de los registros asociados a los protocolos relacionados y a la atención básica especializada, el adjudicatario deberá asegurarse que se cumplimente el Registro de entradas y salidas de los usuarios.

Los protocolos y registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, cumpliendo siempre los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

## **5. Formación del personal**

El adjudicatario elaborará un plan de formación del personal anual en materias relacionadas con el sector de atención al que se refiere este Pliego.

Como mínimo, se impartirán 10 horas de formación al año para cada persona en plantilla.

El adjudicatario, a petición de la Consejería, deberá aportar información donde pueda comprobarse el diseño, puesta en marcha y resultados del plan.

## **VII. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **1. Medios materiales**

El centro “Argüelles”, de atención a personas adultas con discapacidad física con gran nivel de dependencia, del que ostenta su titularidad la Comunidad de Madrid, está ubicado en C/ Andrés Mellado, 31 - 28015 Madrid y tiene capacidad para dar cobertura a 23 plazas de Centro de Día y 17 plazas de tratamientos especializados en régimen ambulatorio.

El Centro cuenta con una superficie construida de 420 metros cuadrados, estando constituido por un edificio que consta de una única planta, con las siguientes dependencias:

- Vestíbulo-sala de espera.
- Área de recepción y administración.
- Office y comedor.





- Sala de actividades.
- Sala de reuniones.
- Área de atención especializada, constituida por tres despachos para profesionales, sala de fisioterapia, sala de terapia ocupacional y despacho de logopedia.
- Cuatro aseos adaptados.
- Dos plazas de garaje.

El Centro, actualmente en funcionamiento, cuenta con las instalaciones, mobiliario y equipamiento adecuados, según inventario que se entregará al adjudicatario una vez formalizado el contrato.

En relación al equipamiento informático, la entidad adjudicataria del contrato se hará cargo de su provisión, mantenimiento, reparación y renovación periódica, así como de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet. Deberá asimismo encargarse de la adquisición y mantenimiento de las aplicaciones y programas necesarios para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos.

### 1.1. Mantenimiento e inspecciones reglamentarias del centro

El mantenimiento (preventivo y correctivo) de las instalaciones del centro responde a los criterios técnicos que cada instalación necesite, junto con las tareas y periodicidades mínimas que para dicho mantenimiento determina la legislación vigente. Además, muchas de las instalaciones de los edificios están sometidas a control externo por medio de inspecciones de carácter reglamentario. Es responsabilidad del titular de la actividad, empresa adjudicataria de la gestión del Centro, conocer estos trabajos para llevarlos a cabo de manera correcta dentro de los plazos establecidos reglamentariamente. Asimismo, en los casos en que sea preceptivo, se ocupará de la inscripción en los registros previstos por la legislación de la Comunidad de Madrid.

La entidad adjudicataria de la gestión del Centro se hará cargo del mantenimiento del mismo de acuerdo a las siguientes condiciones:

a) El adjudicatario mantendrá el centro, tanto el edificio como sus anexos, su equipamiento e instalaciones, en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal), así como llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias. Esta obligación se extiende al mantenimiento de aquellos espacios que sean propiedad de la Comunidad de Madrid, estén adscritos al Centro y, a juicio de la Comunidad de Madrid, requieran mantenimiento o exista normativa que obligue a ello.

A su vez, el adjudicatario deberá articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones del Centro que perturben gravemente la prestación del servicio.

b) **Mantenimiento preventivo e inspecciones reglamentarias.** El adjudicatario será responsable de que el mantenimiento de las instalaciones y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación.



Deberá llevar un registro donde se recojan las operaciones de mantenimiento y las inspecciones reglamentarias. En los registros de mantenimiento se reflejarán las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas. El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación, identificando la empresa mantenedora, fecha de realización, relación de materiales sustituidos o repuestos cuando se hayan efectuado operaciones de este tipo y las observaciones que se crean oportunas. Tales documentos deben guardarse al menos durante cinco años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento, quedando depositados en el centro a fin de su consulta.

Se remitirá anualmente a la Consejería un listado en el que consten las inspecciones legales obligatorias, así como copia del justificante cuando dichas inspecciones se hayan realizado.

Si durante el periodo de vigencia del contrato de gestión se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que, por imperativo legal, las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con sus gastos.

La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa existente.

Independientemente de lo establecido en el párrafo anterior, el adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios, a su costa, para desemboces de bajantes y desatrancos de la red horizontal de saneamiento, incluidos trabajos de desatasco con camiones-bomba, y se documentará la realización de, al menos una vez cada tres (3) años, una limpieza de arquetas a pie de bajante, arquetas de paso y arquetas sifónicas.

A su vez, el adjudicatario deberá realizar una inspección con cámara del saneamiento durante la duración del contrato, preferentemente al inicio de éste, y en cualquier caso coincidiendo con la limpieza de arquetas.

Cuando se realicen por la Administración nuevas inversiones en el edificio o en las instalaciones, dirigidas a aumentar la eficiencia energética del mismo y que generen ahorros en la gestión del centro, se repercutirán en el precio del contrato.

En el caso de que la empresa haya participado en la inversión, se establecerá el oportuno mecanismo de reparto de los ahorros entre la Administración y el adjudicatario. El mecanismo de reparto tendrá en cuenta: las características de la inversión, los plazos de amortización de las inversiones en función de los ahorros producidos, el porcentaje de participación de la empresa adjudicataria en las inversiones realizadas.

Asimismo, la Administración y el adjudicatario podrán acordar encargar el proyecto y las inversiones necesarias a una Empresa de Servicios Energéticos, acordando con la misma el oportuno contrato.

Para establecer todos los parámetros necesarios al caso concreto se usarán preferentemente las recomendaciones establecidas por los organismos competentes de la Comunidad de Madrid y/o de la Administración del Estado.



En el caso de que las inversiones para la mejora de la eficiencia energética sean realizadas por la empresa adjudicataria, el total de los ahorros energéticos le corresponderán a la misma. En este caso, la Administración se limitará a evaluar la idoneidad de la propuesta en consonancia con el resto de las cláusulas que regulan este pliego.

La participación de la Consejería en las inversiones de mejora de la eficiencia energética de los edificios y sus instalaciones será compatible con las subvenciones que pudieran tener las empresas gestoras, tanto de la Comunidad de Madrid como de otras Administraciones por estos conceptos, salvo que la regulación específica de las ayudas lo impida.

El tratamiento de las inversiones definido en párrafos anteriores, es válido tanto para las inversiones que sean necesarias por iniciativa de la Consejería, como las derivadas de la adaptación a normativas nacionales o de la Comunidad de Madrid por la transposición de Directivas Europeas, (como la Directiva 2010/31/CE, de 19 de mayo, que deroga la Directiva 2002/91/CE a partir del 01/02/2012, que, en cuanto a la inspección periódica de eficiencia energética, establece la obligatoriedad de realizar inspecciones de las instalaciones térmicas completas y la entrega de un informe con el resultado de la inspección y las recomendaciones de mejora de la eficiencia energética en términos de rentabilidad).

c) **Mantenimiento correctivo.** Se efectuará sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en el plazo más breve posible. En caso de deterioro del edificio, de su entorno o avería de cualquier índole, el adjudicatario será el responsable de tomar las medidas oportunas e instalación de medios o de equipos provisionales, para que la prestación del servicio cumpla las medidas mínimas de seguridad, utilización y confort por parte de los usuarios, visitas y personal del centro.

Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, del edificio o del propio equipamiento, achacables a circunstancias derivadas del uso y al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo del adjudicatario, siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos, y cuya calidad sea equivalente a la del elemento sustituido, a juicio de la Consejería. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tiempo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

d) El adjudicatario está obligado a mantener en perfecto estado de limpieza y conservación las zonas verdes y estancias y plantas del centro (exteriores e interiores), así como los elementos que las componen (pavimentos, zócalos, jardineras, etc.) y los sistemas de riego de las mismas, realizando el mantenimiento y sustitución de elementos para evitar su deterioro. Por consiguiente, el adjudicatario estará obligado a la sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles, arbustos que hubieran perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, o bien su precario estado botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato.



Cuando la gestora considere hacer cambios en las zonas y plantas anteriormente referidas, sus propuestas han de realizarse por escrito y perfectamente detalladas. Para su posterior puesta en práctica, deberán ser aprobadas por la Administración y, en cualquier caso, se realizarán bajo el estricto cumplimiento de la normativa vigente.

e) Sólo correrán a cargo de la Consejería las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al uso y funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, así como los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando resulte necesaria a juicio de los Servicios Técnicos competentes en la supervisión de proyectos, obras e instalaciones de la Secretaría General Técnica.

También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento complementario del inicial, así como la reposición de maquinaria y equipos cuya vida útil haya finalizado y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería. También correrán a cargo de la Consejería los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.

En los casos descritos anteriormente, será preceptivo para que la Consejería asuma los gastos referidos, que el adjudicatario acredite documentalmente que se ha realizado el mantenimiento preventivo reglamentario de las instalaciones, además del especificado en el apartado siguiente.

f) **Presentación y aprobación de los contratos de mantenimiento preventivo, así como el listado de las inspecciones legales periódicas obligatorias.** El adjudicatario, dentro del primer mes a contar desde la firma del contrato, presentará en la Consejería, un listado de todas las instalaciones existentes en el centro junto con las inspecciones legales periódicas obligatorias y los contratos de mantenimiento de las mismas. En estos listados figurarán expresamente las tareas de mantenimiento preventivo con su coste real de mercado, los datos de la empresa o empresas mantenedoras, así como una copia del certificado que las acredite como empresas autorizadas para realizar el mantenimiento de dicha instalación en la Comunidad de Madrid, según establece el Decreto 253/2001, de 8 de noviembre, de la Comunidad de Madrid. Dichas empresas, a su vez, deberán cumplir las obligaciones que establece el Real Decreto 249/2010, de 5 de marzo, en lo referente a los requisitos de habilitación como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad, además de cumplir cualquier otro requisito que se exija por normativa.

Los certificados del mantenimiento y las inspecciones legales reglamentarias para el edificio y/o sus instalaciones, que se requieran por normativa, deberán ser realizados y firmados por técnico y empresa homologada o instalador autorizado, según compete en cada caso. Las acreditaciones serán aquellas que fije la Dirección General competente en materia de Industria y Energía de la Comunidad de Madrid u organismo que la sustituya.

Para cualquier instalación que se realice, aunque sea de sustitución, y que según la normativa deba ser realizada por una empresa instaladora autorizada, se debe aportar fotocopia del Certificado de dicha Dirección General que acredite que dicha empresa instaladora está autorizada y figura inscrita en el registro y, así mismo, la instalación deberá ser firmada por un instalador de la empresa que figure autorizado como tal en el mencionado certificado.



El adjudicatario, en lo referente al mantenimiento de las instalaciones de sistemas de control destinados a la comunicación pacientes-personal, alarmas de caídas, etc. deberá contratar el mantenimiento con la empresa instaladora del sistema en el edificio. En el caso de que se trate de un sistema abierto, deberá ser mantenido por una empresa acreditada o técnico competente en la materia.

Todas las actuaciones de mantenimiento se realizarán de acuerdo con la normativa vigente, tanto de ámbito nacional, como comunitario y local, incluso de acuerdo con la normativa europea de aplicación.

En todas las actuaciones de mantenimiento que realice el adjudicatario, actuará de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 171/2004 de 30 de enero, de Desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, asumiendo las obligaciones del empresario titular del centro de trabajo y del empresario principal.

### **1.2. Otros medios materiales**

- a) El adjudicatario deberá poner a disposición de los usuarios la ropa de mesa y aseo, así como el menaje, inherentes a la prestación del servicio. El cambio de esta ropa de lencería se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente. Este tipo de ropa y menaje se renovará con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.
- b) Los productos y útiles de aseo de uso personal, debidamente identificados (peine, cepillo de dientes, pasta dentífrica, jabones, colonias y otros similares) y su reposición, serán a cargo del usuario, familia o representante, pudiendo repercutírseles el coste en el caso de que no los proporcionen.
- c) El material de incontinencia, sanitario y medicación será aportado por los usuarios. En el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturar el importe de los mismos. Los usuarios aportarán también, a su cargo, al menos una muda para realizar los cambios que fueran necesarios dentro del horario de funcionamiento del Centro.
- d) Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los mismos.

## **2. Medios personales**

1. El centro deberá contar con la figura de un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido en la Ley 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 y su normativa de desarrollo.
2. El adjudicatario deberá prestar la adecuada atención asistencial de los usuarios y gestionar de



forma eficiente el centro. A tal fin, para la atención directa, tanto en Centro de Día como en la prestación de Tratamientos Ambulatorios, deberá garantizar la presencia física, al menos, del personal que a continuación se relaciona:

FIGURA PROFESIONAL	CONTRATOS (JORNADA COMPLETA)
DUE	0,25
Médico	0,25
Cuidador/a	4,00
Logopeda	1,00
Psicólogo/a	0,75
Trabajador/a social	0,25
Fisioterapeuta	1,50
Terapeuta Ocupacional	1,25

El horario de los distintos profesionales se acomodará a las necesidades de los usuarios atendidos, tanto en régimen de centro de día como en atención ambulatoria, si bien se dará una presencia diaria de todas las figuras profesionales exceptuando la del médico y del DUE cuyos días de asistencia podrán adaptarse a las necesidades del servicio.

La figura de Cuidador/a deberá tener una presencia continua en el centro durante todo el horario de apertura.

- Las figuras profesionales de atención directa, podrán ser desempeñadas por figuras equivalentes, siempre que cuenten con la cualificación académica o profesional para ello, y no vaya en contra de lo dispuesto por el Convenio Colectivo Laboral de aplicación, previa propuesta razonada del adjudicatario del servicio al órgano competente de la Consejería.
- La información de la composición de la plantilla se señalará en la Programación del Centro. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro.
- La notificación respecto de incidencias de personal que afecten sustancialmente a la prestación del servicio, deberá facilitarse anticipadamente en el caso de que pueda preverse y, en el caso de que no hubiera podido realizarse tal previsión, en el plazo más corto posible, que no deberá superar una semana desde que se haya producido.
- El centro aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).
- Se deberá contar con un sistema de control de presencia diario del personal, mediante registro escrito o sistema informático, en el que conste los trabajadores, su hora de entrada y salida y firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito. La Entidad adjudicataria gestionará la grabación de esta información.
- Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de los compromisos que pudieran venir impuestos en virtud de la normativa vigente.





9. Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

#### **VIII. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

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

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

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la dirección del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y comunicado a la Consejería.

Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación.

El adjudicatario del contrato viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, o relativa a la prestación de los servicios, personal, o de cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato. Se calificará una incidencia como significativa siempre que produzca alteraciones en los medios materiales y personales exigidos que impidan prestar el servicio con normalidad, además de aquéllas que contemplen esta comunicación como norma dentro del oportuno protocolo de actuación.

##### **Propiedad de los materiales técnicos**

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

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

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la atención en el centro, elaboren alguna publicación (o publiquen artículos en revistas científicas o de otro tipo), o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos, Jornadas, etc. en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo,





así como cuando organicen actos o eventos relacionados con el centro y sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del centro y de su equipo con la Consejería mediante el presente contrato, y que dicho centro se encuentra integrado en la Red Pública de Centros de Atención a personas con discapacidad, dependiente de la Consejería con competencias en materia de servicios sociales.

#### **Indicación de la vinculación. Visibilidad**

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

La entidad adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir conforme a las directrices que se establezcan desde la Consejería, la vinculación del centro con la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad a través del presente contrato.

#### **Previsiones en caso de huelga**

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

Madrid, (fecha de la firma)  
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
P.S. Orden 1412/2019, de 4 de septiembre  
EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Fdo.: Miguel Ángel Jiménez Pérez

