



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL INTEGRADO POR RESIDENCIA Y CENTRO OCUPACIONAL, DE FORMACIÓN, OPORTUNIDADES E INSERCIÓN LABORAL, EN COLMENAR DE OREJA.

Contenido

I. OBJETO	3
II.-DEFINICIÓN DEL SERVICIO	3
III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN	5
1. Personas destinatarias del servicio.....	5
2. Designación de personas usuarias	6
3. Período de adaptación	7
4. Incidencias	7
5. Traslados	7
6. Régimen interior y normas de convivencia	8
7. Prestación del servicio.....	8
8. Ocupación de plazas	8
IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	9
1. Elementos del modelo de intervención.....	9
2. Responsabilidades del adjudicatario	10
3. Áreas y Programas	11
A. Programa de cuidado personal, control y protección	11
B. Servicios de alojamiento y manutención.....	12
C. Área Ocupacional.....	13
D. Área de Apoyo Personal y Social.....	14
E. Área de Inserción Laboral (AIL)	15
F. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato	15
G. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas	16
H. Programa de cuidado y promoción de la salud	16
I. Programa de actividades de convivencia, deporte, ocio y tiempo libre y otros servicios.....	17
J. Servicio complementario de transporte	17
V.- GESTIÓN DEL SERVICIO	19



• Programación.....	19
• Sistema de evaluación de satisfacción.....	20
• Formación del personal	21
• Protocolos y registros	21
VI.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
1. Medios materiales	22
Características del centro	22
a. Equipamiento, instalaciones y mobiliario	22
b. Mantenimiento e inspecciones reglamentarias del centro	23
c. Otros medios materiales	27
2. Medios personales.....	28
VII.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	30



I. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la determinación de las condiciones de la gestión del servicio de atención residencial y de centro ocupacional, de formación, oportunidades e inserción laboral, a personas adultas con discapacidad intelectual, definido en el presente pliego de prescripciones técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer y 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 en el centro, ubicado en el municipio de Colmenar de Oreja.

II.-DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente Pliego consiste en la gestión de un Centro de atención a personas adultas con discapacidad intelectual, integrado por residencia con atención diurna y centro ocupacional, de formación, oportunidades e inserción laboral.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 271/2000, de 21 de diciembre, por el que se regula el régimen jurídico básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica, afectadas de retraso mental, se definen los recursos que integran este centro:

- **Centro residencial con atención diurna (32 plazas):** Equipamiento social dirigido a aquellas personas que no cuenten con familia o no puedan ser atendidas por ésta, en razón de su minusvalía u otras circunstancias bien sea de forma temporal o permanente. Las prestaciones de estos equipamientos sociales variarán dependiendo de los niveles de apoyo requeridos y podrán dispensarse en edificios específicos, pisos tutelados y pisos supervisados”.

El Decreto establece, asimismo, que todo recurso residencial, con carácter general, deberá dispensar las siguientes prestaciones básicas:

- Alojamiento y manutención.

- Habilitación, cuidado y apoyo personal y social, en el grado en que sea necesario para el desarrollo de actividades de la vida diaria, fomento del ocio así como actividades de rehabilitación integral.

La citada normativa señala, además, que dependiendo del grado de discapacidad de los usuarios, los Centros Residenciales podrán llevar incorporado un Centro de Día u Ocupacional, debiendo en estos casos incluir las prestaciones básicas de estos equipamientos sociales descritas en esta misma norma.

En este caso, procede incorporar la definición del Centro Ocupacional y las prestaciones básicas del servicio de Centro Ocupacional, tal y como se regula en el Decreto citado.

- **Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral (COFOIL) (14 plazas):** Equipamiento social destinado a la atención diurna, cuya finalidad consiste en la habilitación profesional, el desarrollo personal y la integración social, que incluyan actividades para el desarrollo normal del ocio, de las personas cuya minusvalía les impide, de forma provisional o definitiva, integrarse laboral y/o socialmente, en el que proporcionarán las siguientes prestaciones básicas: a) Área de Habilitación Personal y Social, b) Área Ocupacional, c) Área de Inserción Laboral.

Conforme a lo dispuesto en el Catálogo de Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid descrito en el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el



que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid, dentro del Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral se contemplan **dos tipos de plazas**:

- **Atención diurna intensiva (atención ocupacional) (13 plazas):** esta atención se refiere a la prestación del servicio recogida en el plan de apoyos individualizado, con intensidad de lunes a viernes.
- **Atención diurna no intensiva (Apoyo y seguimiento laboral) (1 plaza):** esta atención se refiere a la prestación de servicios de apoyo y seguimiento para el empleo, para aquellas personas integradas en el Área de Inserción Laboral que así lo tengan recogido en su plan de apoyo individualizado, con intensidad de apoyos equivalente a dos/tres días semanales y que reúnan, además, los requisitos previstos en la cláusula III.2.

Las necesidades de atención del grupo de personas usuarias de este tipo de recurso se van ajustando de acuerdo a lo establecido en sus Planes de Apoyos Individualizados que incluyen, cada vez más, actividades que se desarrollan fuera del centro con el fin de fomentar la participación social.

Considerando lo anterior y en el marco de la Convención Internacional de Personas con Discapacidad, el Centro objeto de este contrato se concibe como un recurso abierto a la comunidad, cuya misión fundamental consiste en proporcionar a las personas usuarias una atención especializada que deberá dar respuesta a los planes individuales de las personas atendidas, diseñados en razón de las necesidades detectadas y desarrollados a través de los programas de atención especializada detallados en el apartado IV de este pliego, con el fin de conseguir resultados significativos en el bienestar, calidad de vida y participación social y laboral, en su caso, de las personas usuarias.

Algunos elementos de la misión que persigue este centro son:

- **Calidad de vida:** la finalidad del servicio es contribuir a mejorar el bienestar subjetivo y la calidad de vida de cada persona, con especial énfasis en la promoción de la vida independiente y la autodeterminación de las personas. Es un referente que ha de incorporarse a la evaluación de estas organizaciones. En el caso de dispositivos residenciales se debe prestar atención a la representación de la persona en relación con sus intereses y demandas y, además de lo relacionado con el bienestar físico, emocional y material, promover, cuando sea recomendable, vínculos sociales con personas allegadas.
- **Recurso especializado abierto a la comunidad:** su actividad se centra en las personas adultas con discapacidad intelectual y en su entorno comunitario, con un doble objetivo:
 - Promover la participación social y laboral, en su caso, de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas.
 - Transmitir al entorno sociofamiliar y laboral el potencial de las personas con discapacidad intelectual como miembros activos de la sociedad.
- La organización para la prestación del servicio del centro toma como foco de atención la respuesta a los **Planes de Apoyo Individualizados (PAI)**, en los que se determina la provisión de apoyos necesarios tomando como base las preferencias de la persona y/o sus familiares o representantes en el establecimiento de objetivos y elección de actividades.



III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

1. Personas destinatarias del servicio

a) Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral (COFOIL)

Podrán ser usuarios de plaza de COFOIL, además de quienes previamente a la entrada en vigor del contrato tuvieran adjudicada una plaza pública en dicho recurso, aquellas personas mayores de 18 años y menores de 65, que tengan en su Programa Individual de Atención reconocida la atención en centro de día (Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral) como modalidad de intervención más adecuada, de conformidad con lo establecido en el *Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid* o normativa vigente en materia de dependencia.

Se considera, asimismo, que pueden beneficiarse de las actividades y servicios del Área de Inserción Laboral (AIL) aquellas personas con perfil de empleabilidad y motivación para el empleo, que requieren un proceso de capacitación y apoyos (limitados o extensos) para el trabajo y la participación social al no estar en condiciones de acceder directamente al mundo laboral ni de enfrentarse o manejar de un modo autónomo las diferentes exigencias que implica la inserción laboral. A su vez, no podrán ser usuarios de este recurso las personas con discapacidad intelectual que estén en situación de empleo con contrato laboral superior al 65% de la jornada laboral completa semanal sin perjuicio de que puedan beneficiarse de otros servicios de apoyo al empleo.

b) Residencia con centro ocupacional, de formación, oportunidades e inserción laboral

Podrán ser usuarios de plaza residencial con centro ocupacional, de formación, oportunidades e inserción laboral, además de quienes previamente a la entrada en vigor del contrato tuvieran adjudicada una plaza pública en dicho recurso, aquellas personas mayores de 18 años y menores de 65, que tengan en su Programa Individual de Atención reconocido la atención en residencia con centro de día (Centro Ocupacional) como modalidad de intervención más adecuada de conformidad con lo establecido en el *Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid* o normativa vigente en materia de dependencia.

La actividad de los servicios descritos en los apartados a) y b), se entiende adecuada para prestar servicio a personas con discapacidad intelectual (severa sin trastornos graves asociados, con discapacidad intelectual moderada con o sin trastornos asociados y discapacidad intelectual ligera con o sin trastornos asociados) que, por sus características adaptativas, después de haber agotado el periodo educativo, requieren apoyos significativos (provisional o permanentemente) para su participación social.

No podrán acceder o mantenerse en cualquiera de los tipos de plaza pública que integran este centro, las personas que se acredite que presentan:

- Necesidades de atención o apoyo asociadas a problemas conductuales que impidan o alteren en gran medida el funcionamiento del centro.
- Consumos de sustancias tóxicas.



- Enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.

Corresponde a la Consejería de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de servicios sociales (en adelante la Consejería), la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación a fin de asignar las personas que hayan de ocupar las plazas.

2. Designación de personas usuarias

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.

Plazas de apoyo y seguimiento laboral del Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral

Estas plazas están destinadas a consolidar procesos de inserción laboral a medio o largo plazo que requieran de apoyos complementarios y de menor intensidad. Desde el Centro Ocupacional y de acuerdo con el Plan de Apoyos Individualizado, se organizarán los apoyos y acciones de seguimiento que requiera cada usuario, adaptándose a sus circunstancias laborales, con la finalidad de mantener estrategias y habilidades que le permitan conservar su puesto de trabajo a largo plazo.

Deberán acceder a este tipo de plazas las personas usuarias de plaza de atención diurna intensiva que lleven tres meses en situación de empleo, con contratos laborales de jornada u horario en cómputo superior al 15% e inferior al 65% de una jornada laboral completa semanal. En estos casos, se realizará un traslado de oficio de una a otra tipología de plaza. A estos efectos, una vez transcurridos 60 días desde el inicio de una actividad laboral, el adjudicatario la comunicará a la Consejería por la vía y procedimiento que ésta establezca, adjuntando el contrato de trabajo correspondiente. Transcurridos los tres meses de la inserción laboral y siempre que exista vacante en esta tipología de plaza de atención diurna no intensiva, se procederá a trasladar al usuario a la plaza de apoyo y seguimiento para el empleo. La entidad recibirá la notificación de la resolución de traslado.

Excepcionalmente, en casos de personas con contratos por debajo del 15% de referencia señalado, se valorará por la Consejería la aprobación de su adscripción a este tipo de plazas previa propuesta



del equipo técnico basada en el Plan de Apoyos Individualizado.

Este seguimiento incluye apoyos que puedan precisarse cuando sea necesario para ajustes o entrenamientos puntuales que pueden ser de intensidad variable.

En caso de pérdida de empleo, el centro y la persona acordarán en el plan individualizado, actividades y apoyos adaptados a esta tipología de plaza hasta que se pueda completar su transición a plaza de atención ocupacional.

En casos que proponga el Equipo Técnico y apruebe la Consejería, se valorará el mantenimiento en este tipo de plaza a aquellas personas en situación de búsqueda activa de empleo cuando finalicen el contrato laboral que diera lugar a esta atención no intensiva.

A su vez, en los casos de personas que se prevea su posible contratación por encima del 65% de una jornada laboral completa, se valorará su derivación a servicios específicos de apoyo al empleo de personas con discapacidad intelectual financiados por esta Consejería.

3. Período de adaptación

Las personas que se incorporen a una plaza contarán con un periodo de adaptación que tendrá una duración máxima de sesenta días naturales contados a partir del día siguiente al de su incorporación a la misma.

Durante este período, el equipo técnico del centro elaborará un informe sobre el grado de integración del usuario y de la incidencia y efectividad de los programas ejecutados para conseguir dicha integración.

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.

4. 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.). Salvo que desde la Consejería se advierta de lo contrario o se indique cualquier otra vía de comunicación, las citadas incidencias pueden ser comunicadas mediante un correo electrónico, a la dirección plazasdiscapacidad@madrid.org.

5. 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.

En el caso de plaza residencial, se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

Cuando el traslado de un usuario de un centro a otro se produzca a instancia de parte, dicho traslado será realizado por cuenta y a cargo del mismo.

Cuando sea un traslado a instancia de la Consejería, será el centro receptor quien se encargue del traslado y, en su caso, del coste que de dicho traslado se derive.

6. 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.

7. Prestación del servicio

La prestación del servicio se organizará de acuerdo a lo siguiente:

A. Atención residencial: El servicio de atención residencial se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

B. Atención en Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral: Estos servicios se desarrollarán 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 cualquier caso, 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.

En el caso de las plazas de apoyo y seguimiento laboral, se prestará el servicio de un modo flexible de modo que permita el desarrollo de las distintas actividades a ejecutar y asegure el apoyo que los usuarios necesiten en su proceso de adaptación y mantenimiento laboral.

8. 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:
 - 60 días al año en el caso de plazas residenciales.



- 40 días hábiles al año en el caso de plazas de atención diurna (COFOIL).
- 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.

IV. 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 intelectual 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.

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.
- De 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 residentes 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.

Además, en el caso de plazas residenciales:

- Será responsable de garantizar que el usuario reciba la atención médica necesaria, para lo que deberá informar a la familia y recabar su intervención para la realización de las actuaciones necesarias. En este sentido, la petición de hora, acompañamiento y traslado en caso de consulta o atención médica corresponderá a los familiares o representante. En los casos de imposibilidad de éstos por motivos ineludibles y acreditados, corresponderá al



adjudicatario la ejecución de manera subsidiaria. Para ello, se utilizarán los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o su representante

- En caso de fallecimiento de un residente, correrá a cargo de sus familiares o representante los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o en situación de abandono de hecho y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

3. Áreas y Programas

La referencia de todos los servicios que se prestan en el centro es el conjunto de los denominados Planes de Apoyo Individualizados, que actúan como núcleo central y transversal a todo el centro. El adjudicatario organizará y prestará a las personas usuarias un conjunto de actividades o servicios englobados en las siguientes áreas y programas:

- A. Programa de cuidado personal, control y protección
- B. Servicio de alojamiento y manutención
- C. Área Ocupacional
- D. Área de Apoyo Personal y Social:
 - a. Atención Psico-Social
 - b. Formación Permanente
 - c. Habilitación para la vida diaria
- E. Área de Inserción Laboral
- F. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato
- G. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas.
- H. Programa de cuidado y promoción de la salud
- I. Actividades de convivencia, deporte, ocio y tiempo libre
- J. Servicio complementario de transporte

A. Programa de cuidado personal, control y protección

Cuidado personal

- a) Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para las actividades de la vida diaria.
- b) Se prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado, tanto en el propio centro como en contextos comunitarios.
- c) Se facilitará el asesoramiento en ayudas técnicas, a fin de que el usuario pueda conocer los medios técnicos existentes para mitigar los efectos de su discapacidad, tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico.

Además, en el caso de plazas residenciales:

- d) Deberá garantizarse el aseo personal diario de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.
- e) La ducha de los residentes deberá ser diaria, salvo que por criterio técnico se determine otro parecer. El aseo personal de los residentes incluye la limpieza corporal completa, el



cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental y el peinado.

- f) El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observa la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
- g) Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

Control y protección (Plazas de ambas tipologías)

- h) Se facilitará a los usuarios la libertad de movimientos posible, en función de su Plan de Apoyos Individualizado, en las áreas de uso común del Centro, en condiciones que faciliten su autonomía con seguridad.
- i) 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 más oportunas.

B. Servicios de alojamiento y manutención

Alojamiento

Las personas usuarias de plaza residencial tendrán derecho a la utilización de espacios de alojamiento que incluye las dependencias de residencia, comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

Este servicio comprende:

- a) Ocupación por el usuario de una habitación, con capacidad máxima aconsejable para tres residentes, garantizando en todo caso la calidad de la convivencia, la seguridad de los usuarios y la intimidad de los mismos, mediante la utilización de los recursos técnicos y/o de mobiliario adecuados.
- b) Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del centro. Se limpiarán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren
- c) Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes de la misma y no dificulten su limpieza.
- d) Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Manutención

El servicio de manutención se ajustará al horario de actividades del centro y contemplará las siguientes características:

- a) Dependiendo del tipo de plaza, se servirán las siguientes comidas:

Atención residencial: Cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena)

Centro ocupacional, de formación, oportunidades e inserción laboral: La comida del mediodía

sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio



prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta. El horario de las comidas se programará de manera que no transcurran más de diez horas entre la cena y el desayuno, adaptándose siempre a las necesidades individuales.

- b) Los menús deberán ser supervisados por profesional cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Se atenderá a que los menús sean variados, cuidando su presentación.
- 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 personal cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética).
- d) Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público 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.
- e) Las comidas y platos cocinados se servirán a sus destinatarios a temperatura adecuada.
- 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 y organizativos precisos.
- g) Las comidas se servirán en el comedor salvo que por causa de enfermedad de las personas usuarias, a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de atención continuada.

C. Área Ocupacional

Es el área que se ocupa de desarrollar actividades de capacitación laboral para facilitar el acceso y mantenimiento de la participación en oportunidades de empleo y/o en otros recursos de formación. Es decir, se encarga de la habilitación o preparación de las personas usuarias para el trabajo, en un régimen de actividades lo más parecido posible a la organización del trabajo en un Centro Especial de Empleo o en una empresa ordinaria, para lo cual el Centro Ocupacional desarrollará los talleres y actividades necesarios a este fin. No obstante, los Centros Ocupacionales no presuponen la integración laboral de todos los usuarios, bien porque según las características de los mismos puedan participar de un proceso o actividad productivo no estrictamente rentable, derivando de ello un beneficio al usuario traducido en un incentivo a su rendimiento, o bien porque sus necesidades y demandas deben ser atendidas desde un enfoque terapéutico-habilitador. Por tanto, la participación de cada persona en esta área se determinará en su Plan de Apoyos Individualizado, adaptando objetivos en cada caso enfocados a la inserción laboral u otros que se consideren para su mejor participación en su entorno.

Las actividades del área ocupacional deben ser tan variadas como las capacidades, intereses y momentos vitales de las personas usuarias, así como la demanda socio-laboral determine en cada momento. Las actividades que se desarrollen tratarán de responder al conjunto de planes individuales y de elecciones de los usuarios, pudiendo realizarse tanto dentro del centro como en el entorno comunitario.

Deberá realizarse al menos un taller formativo diferente por cada 20 participantes. El adjudicatario garantizará el cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales establecidos en la normativa de servicios sociales vigente.



D. Área de Apoyo Personal y Social

Los Centros ofrecerán, además, actividades que promuevan, a partir de los planes de apoyo individualizados la competencia social mediante la adquisición y entrenamiento de habilidades para la autonomía personal, las relaciones interpersonales, la convivencia social y participación comunitaria, a través del desarrollo de proyectos o programas que se desarrollen en espacios del centro o comunitarios.

Serán diseñadas y programadas a partir de las características y demandas del conjunto de personas usuarias y, aunque grupales, intentarán dar respuesta a objetivos personales. Podrán agruparse por programas o talleres, según objetivos de la actividad. En este sentido, se señalan:

- Atención Psico-Social

Conjunto de actividades individuales y grupales encaminadas al bienestar psíquico, emocional y social de la persona, potenciando al máximo sus habilidades adaptativas y atendiendo aspectos relacionados con la salud, el cuidado del cuerpo, equilibrio emocional y mental, conflictos personales, problemas comportamentales, sexualidad, relaciones familiares, relaciones interpersonales y desenvolvimiento en la comunidad. En definitiva, buscan mejorar el bienestar personal y social de las personas con discapacidad intelectual y aumentar su calidad de vida.

- Formación Permanente

Conjunto de actividades tendentes al desarrollo de actividades que promuevan la adquisición y entrenamiento de habilidades para la autonomía personal, atendiendo aspectos relacionados con la salud, el cuidado del cuerpo y otras destrezas relacionadas con la participación y la autodeterminación. Entre las actividades cabe destacar:

- Apoyo en la comunicación y el lenguaje.
- Apoyo en la habilitación física y promoción de hábitos saludables, actividades prácticas de prevención y mantenimiento de la salud en entornos domésticos y en el entorno laboral (higiene postural, prevención de riesgos laborales,...), primeros auxilios, etc. Incluirá actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables.
- Adquisición de un nivel de información general adecuado a sus posibilidades y para el desarrollo de la opinión propia y el interés personal. Se organizarán actividades que preparen a la persona para la ejecución de habilidades y destrezas para la participación en actividades comunitarias, entre ellas las relacionadas con el manejo de dinero.
- Apoyo a la autodeterminación. Se promoverán y apoyarán actividades de autodeterminación individual y grupal como, por ejemplo, la organización de grupos de autogestores. Este tipo de actividad grupal proporciona un espacio de participación, posibilita el aprendizaje y entrenamiento de la participación sobre elementos importantes de la vida de las personas usuarias y mejora el sentimiento de autoeficacia. En estos espacios se tratarán propuestas, consultas de opinión y mejora en la organización del centro y las actividades.

- Habilidad para la vida diaria

Conjunto de actividades tendentes a conseguir la normalización en las actividades de la vida diaria:

- Hábitos personales: Autonomía personal, aseo, vestido, alimentación, salud, prevención de peligros, etc.
- Hábitos domésticos: Tareas relacionadas con el hogar o lugar donde reside, cocinar, arreglo de su habitación, participación en la economía familiar, etc.



- Hábitos sociales: Interacción social, saber estar y desenvolverse ante los demás, comunicarse, respetar los derechos de los otros, hacer valer los suyos, desenvolverse en la ciudad, barrio, etc.
- Habilitación para el uso de los transportes públicos colectivos.
- Fomento de actividades deportivas y de ocio y tiempo libre, facilitándoles a los usuarios el aprendizaje y la práctica de deportes y la utilización de su tiempo libre, haciendo uso siempre que sea posible de los recursos comunitarios.

E. Área de Inserción Laboral (AIL)

El fin principal de esta Área es la inserción laboral, es decir, facilitar oportunidades de inclusión laboral de las personas participantes, bien en Centro Especial de Empleo, en la Red Pública o en empresas ordinarias, con o sin apoyo, a través de la formación y el conocimiento de las funciones y tareas en el puesto de trabajo.

Los adjudicatarios deberán utilizar como referencia de funcionamiento de esta área el [Manual de procedimientos de intervención en el Área de Inserción Laboral de los Centros Ocupacionales de la Red Pública de la Comunidad de Madrid](#).

Los procesos formativos dirigidos al desarrollo global del trabajador y posibilitar su adaptación al puesto de trabajo se ejecutarán en dos niveles:

- Proceso formativo interno, vinculado al Centro Ocupacional, a través de los talleres y programas de formación específicos.
- Proceso formativo externo, que conlleva el conocimiento de las funciones y tareas en el puesto de trabajo dentro de los entornos laborales (ordinarios o protegidos) con los apoyos que puedan precisar, así como la preparación a través de cursos de carácter institucional.

Los adjudicatarios facilitarán información sobre participantes, recursos, actividades y resultados con la periodicidad y formato que determine la Consejería.

Objetivos del Área:

- Proporcionar orientación y asesoramiento a personas y profesionales en relación con la inserción laboral.
- Conseguir, cuando sea posible, un empleo ordinario, real y remunerado.
- Formar en las tareas propias del puesto en el lugar donde se desarrolla el trabajo.
- Integrar en el trabajo y, por tanto, en la sociedad, a personas con discapacidad intelectual, normalizando su actividad.
- Realizar un seguimiento sistemático de la actividad laboral de las personas contratadas.
- Definir, planificar y gestionar aquellas actividades y relaciones institucionales que promuevan y visibilicen al Centro Ocupacional como recurso especializado en su entorno socio comunitario (educativo, sanitario, cultural y económico) y permitan sensibilizar sobre el potencial de participación de las Personas con Discapacidad Intelectual en su entorno.

EL AIL promoverá, desde planes individuales, el tránsito y apoyo para el empleo considerando la participación en actividades que promuevan actitudes y/o contribuyan a mantener destrezas relevantes para la inserción laboral y que, además, prevengan situaciones de dependencia.

Se encargará de la evaluación, diseño de actividades y provisión de apoyos de las personas con plaza de apoyo y seguimiento para el empleo.

F. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato

El adjudicatario deberá adherirse a la Red PREDEA de Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual y adquirir los compromisos que



conlleve: designar y mantener Agentes Clave formados y el desarrollo de sus funciones, impulsar la elaboración y realización del Plan de Centro, elaboración de la Memoria del Centro, remisión de datos a la Consejería, etc., siguiendo en todo caso las indicaciones que al respecto se den desde la misma. A tal efecto, en el caso de que la entidad propuesta como adjudicataria no forme parte de la Red PREDEA, deberá firmar el protocolo de adhesión con anterioridad a la formalización del presente contrato.

G. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas

Los objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a los usuarios contribuyen al mantenimiento o mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias. Las actividades se agrupan en el programa de atención a la familia, que se fundamenta en que el sistema familiar de la persona usuaria también debe ser considerado como núcleo de atención.

El Centro velará para que sean representados adecuadamente los intereses de la persona, promoviendo vínculos sociales alternativos, por ausencia de familiares o de otros allegados.

El equipo del centro deberá asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas, respondiendo a las necesidades de información y asesoramiento que precisen para lo relacionado con la atención, cuidados y participación de la persona usuaria en contextos familiares, en el centro y en contextos comunitarios, así como en lo relativo a ayudas disponibles.

El adjudicatario elaborará y publicará, como parte del reglamento de régimen interior, un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representantes de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. El adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

Se facilitará a los familiares con periodicidad, al menos trimestral, información sobre la evolución de los usuarios, basándose en la información que consta en su Plan de Apoyos Individualizado y en los informes elaborados por el equipo Interdisciplinar. Esta información se podrá facilitar de forma presencial o por vía telefónica o telemática, dejando constancia en el expediente individual del usuario.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario del contrato derivado, comunicará los hechos de forma inmediata a sus representantes. La responsabilidad de transmitir información relevante a los representantes de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.

Se propiciarán espacios para compartir la experiencia de la relación de la familia con la persona usuaria, facilitando recursos para su expresión y, si fuera preciso, pautas que ayuden al manejo de situaciones de estrés, aprendizaje de estrategias como la asertividad, manifestación de sentimientos y otras que contribuyan al bienestar emocional de los miembros.

El horario ordinario de visitas de los familiares a las personas residentes deberá estar expuesto al público. Sin embargo, el Centro contemplará, fuera de estos horarios, visitas excepcionales previamente autorizadas cuando las circunstancias lo requieran.

H. Programa de cuidado y promoción de la salud

Este programa se desarrollará coordinadamente con las actividades del área de apoyo personal y



social, contando con actividades específicas de seguimiento de atención y cuidados en procesos crónicos y de promoción de la salud, complementarios a los servicios sanitarios del Sistema de Salud.

La atención residencial asumirá la promoción de actuaciones encaminadas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludable. El adjudicatario desarrollará actividades dirigidas a mantener niveles de funcionalidad en habilidades para la autonomía personal y funcionamiento independiente.

I. Programa de actividades de convivencia, deporte, ocio y tiempo libre y otros servicios

Con carácter anual, el centro elaborará un programa de actividades de animación sociocultural, deportivas y recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del mismo, promoviendo la participación de los usuarios y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios.

Todas las actividades tendrán el carácter de voluntarias para los usuarios, familiares o representantes y serán comunicadas por parte del centro con la suficiente antelación para su conocimiento previo.

Correrán a cargo de los usuarios, familiares o representantes aquellos gastos derivados de la realización de actividades de naturaleza no ordinaria que requieran la compra o contratación de medios materiales o personales. Dicha circunstancia deberá hacerse constar en la comunicación de realización de la actividad y para su cargo se requerirá del consentimiento previo de la familia o representante.

El adjudicatario podrá facturar con cargo a los usuarios o sus representantes todos aquellos otros servicios y conceptos que en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se contemplan explícitamente, así como aquellos otros no contemplados que puedan surgir en el plazo de ejecución del contrato, y previa conformidad de la familia o representante.

Los precios de los servicios a que se refiere el párrafo anterior deberán estar expuestos y, asimismo, deberán comunicarse al Organismo competente en materia de consumo.

J. Servicio complementario de transporte

El centro proporcionará el servicio complementario de transporte a los usuarios de plaza de centro ocupacional. Sin embargo, al no tratarse de un servicio específico de este tipo de recurso, no se le dará un carácter indefinido ni generalizado, sino que se contemplará su necesidad o no dentro del Plan de Apoyos Individualizado, teniendo presentes los principios de normalización e integración en el uso de los servicios públicos.

En su caso, el centro ofertará a su cargo a los que lo precisen y así conste en el Plan de Apoyos Individualizado, el servicio de transporte. El adjudicatario del contrato deberá recabar anualmente de los usuarios o sus representantes, y siempre por escrito, el compromiso de utilización o no de este servicio complementario, sin perjuicio de que ante una situación excepcional, debidamente acreditada, el usuario, previa comunicación al centro, se vea necesitado a actuar de forma diferente al compromiso adquirido.

Transporte en ruta

El servicio de transporte consiste en proporcionar a los usuarios, durante el mismo período en el que el Centro dispense su servicio, el traslado de ida y regreso, desde los puntos de ruta al Centro. 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.

- a) Zona de influencia territorial



El adjudicatario prestará el servicio de transporte a los usuarios del Centro Ocupacional procedentes de su zona de influencia, que corresponde a la localidad en la que se ubica el centro, más los municipios de Chinchón, Titulcia y Villaconejos. En todo caso, el adjudicatario garantizará el servicio de transporte que vengán recibiendo los usuarios del Centro Ocupacional a la fecha de inicio del contrato.

A las personas solicitantes de plaza de Centro Ocupacional con domicilio fuera de la zona de influencia de las rutas del centro, se les ofrecerá la posibilidad de acceder por sus propios medios al Centro o al punto de ruta más cercano a su domicilio. En estos casos, la adjudicación de plaza estará supeditada a la firma previa de un documento por parte del usuario o su representante donde se adquiera este compromiso de acceso al centro.

b) Rutas:

La ruta o rutas del Centro, se diseñarán estableciendo unos puntos de parada, lo más próximos posibles a los domicilios de los usuarios que pertenezcan a la zona de influencia del Centro y deberán ser comunicadas a la Dirección General con competencia en materia de atención a personas con discapacidad y contar con su aprobación.

Las rutas se diseñarán de manera que los usuarios pasen el menor tiempo posible en las mismas (con el límite máximo de 1 hora y 30 minutos) y permitan su llegada a las actividades del Centro.

Las modificaciones de ruta podrán proponerse por la Administración o el adjudicatario y se valorarán, para su aprobación, previo informe del Equipo Técnico del Centro.

c) Medios materiales del servicio de transporte en ruta

El adjudicatario del contrato, dispondrá de los siguientes medios materiales para la prestación del servicio de transporte en ruta:

Aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio que, cuando existan usuarios que se desplacen en silla de ruedas, deberán estar debidamente adaptados (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios y tener contratadas las siguientes pólizas de seguro: una de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otra que cubra los riesgos de accidentes por traslado de los usuarios desde el centro al vehículo y viceversa.

Los vehículos destinados a la prestación de este servicio, deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.

Los vehículos deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería.

d) Medios personales del servicio de transporte en ruta

El adjudicatario del contrato dispondrá, como mínimo, de los siguientes medios personales para la prestación del servicio de transporte en ruta:

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 que precisen para el traslado desde el vehículo al Centro y desde éste a aquel.
- Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- Cumplimentar la hoja de ruta diaria en la que debe constar las personas a las que se ha prestado el servicio de transporte y, en su caso, las incidencias que se hayan podido producir y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.

e) Condiciones para la prestación del servicio de transporte en ruta

- El servicio de transporte deberá prestarse durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos, coincidiendo con el periodo de prestación de servicios de atención ocupacional. Este servicio se prestará en horario que permita la presencia de los usuarios en el centro al inicio de su actividad y hasta su finalización.
- Con el objeto de informar a la mayor brevedad posible a las personas afectadas sobre cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo del servicio de transporte y que pueda alterar su normal funcionamiento, el adjudicatario del contrato deberá responsabilizarse de proporcionar un teléfono móvil a la persona que realice las funciones de acompañante en ruta.
- 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.
- En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad, 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.
- El tiempo empleado por el personal de apoyo necesario para la prestación del servicio de transporte no computará para los requerimientos de medios personales establecidos en la cláusula VI. del presente pliego.

V.- GESTIÓN DEL SERVICIO

- **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



individualizados 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 aptitudinales, 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.

El adjudicatario deberá elaborar con periodicidad anual 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, 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.

- **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.

- **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 impartirá para cada persona en plantilla el número de horas de formación establecidas en el convenio colectivo vigente.

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

- **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 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 higiene personal.
- 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 movilizaciones.
- 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, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan los siguientes registros:

- Registro de entradas y salidas de los usuarios.
- Registro de visitas.
- Registro de ficha de incidencia de PREDEA.

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 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y



garantía de los derechos digitales.

VI.-MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Medios materiales

El centro de atención a personas con discapacidad intelectual, integrado por residencia y centro ocupacional, de formación, oportunidades e inserción laboral, cuya gestión es objeto del presente contrato, está ubicado en la **Carretera de Villarrubia, s/n, de Colmenar de Oreja (Madrid)**, ostentando la Comunidad de Madrid la titularidad del mismo.

Características del centro

El Centro cuenta con una superficie construida de 1.458 m². Está constituido por un edificio de dos plantas, con las siguientes dependencias:

- a) **Planta primera. RESIDENCIA:** Consta de tres módulos, los módulos I y II comunicados por una terraza cubierta.
 - MÓDULO I: Consta de un recibidor, la lavandería, 4 dormitorios con un baño cada uno y 2 dormitorios con un baño de asistidos en el pasillo, un aseo, un salón, cuarto de taquillas de personal y una terraza cubierta.
 - MÓDULO II: Consta de un recibidor, la cocina, una despensa, el comedor, 4 dormitorios con un baño cada uno y 2 dormitorios con un baño de asistidos en el pasillo, un aseo y una terraza cubierta.
 - MÓDULO III: Consta de un recibidor, un salón de TV, 4 dormitorios con un baño cada uno y 2 dormitorios con un baño de asistidos en el pasillo, un aseo, el botiquín y una terraza cubierta.
- b) **Planta baja. CENTRO OCUPACIONAL:** Consta de dos entradas con dos recibidores, 2 aulas de educación, despacho de psicología, despacho de dirección, despacho de orientación laboral, despacho de trabajo social, taller de artesanía, taller de carpintería/jardinería, vestuario chicas, vestuario chicos, baños chicas, baños chicos, office y comedor.

a. Equipamiento, instalaciones y mobiliario

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, garantizando en cualquier caso que dicho equipamiento sea suficiente en número y adecuado en características técnicas para la prestación del servicio a adjudicar, conforme a las exigencias establecidas en los presentes pliegos. Asimismo, la contratación y mantenimiento de la conexión a internet también será provista por el adjudicatario. También deberá encargarse de la adquisición y mantenimiento de las aplicaciones y programas necesarios para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos.



b. 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 del vallado, viario, mobiliario exterior, zonas de aparcamiento, zonas ajardinadas y demás espacios exteriores del centro existentes dentro del perímetro del vallado. Se incluyen aquellos espacios que, aunque no se encuentren dentro del perímetro del vallado, 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 desatracos 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, que, en cuanto a la inspección periódica de eficiencia energética, establece la obligación 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 competa 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.

c. Otros medios materiales

La Entidad adjudicataria deberá:

a. Respecto a los útiles y productos de aseo

- Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo del usuario.
- Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica champú, gel) los aportará el adjudicatario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.

b. Respecto a ropa de cama, mesa y aseo inherente a la prestación del servicio.

- El servicio incluye la utilización de la ropa de cama (sólo plazas de atención residencial), mesa y aseo, así como el menaje, que deberán ser aportados por el adjudicatario.
- El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.
- El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa y menaje con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

c. Respecto al vestuario de uso personal (Plazas de atención residencial)

- El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por cuenta del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

El Centro solicitará a los usuarios la aportación de:

a. Respecto al material de incontinencia, sanitario y medicación:

- Será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios; para ello deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro o bien responsabilizarse la familia o el representante de su facilitación de modo regular. En caso contrario, el centro le facturará su importe, así como el de los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, o la aportación en caso de no ser pensionistas.
- Los gastos por otros conceptos no contemplados en el Pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo del usuario, familia o representante del residente.

b. Otros elementos de uso personal y servicios complementarios

Plazas de ambas tipologías



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.

Plazas de atención residencial

El servicio de corte y arreglo del cabello será prestado por el adjudicatario a su cargo. La depilación y otros cuidados corporales específicos correrán a cargo de los usuarios, familia o representante.

c. Vestuario de uso personal (Plazas de atención residencial)

- El centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una relación detallada de las prendas de ropa, calzado y otros enseres que deben aportar en el momento del ingreso. Dicho documento deberá ser devuelto al centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir su reposición, siempre que le sea requerido por el centro. En el caso de que dicha dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el centro, éste podrá proceder a la facturación, a cargo de la familia o representante, de los gastos ocasionados por este motivo.
- El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.
- La ropa deberá aportarse debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario.

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 garantizar la presencia física, de lunes a viernes no festivos, del personal que seguidamente se relaciona:
 - PSICÓLOGO
1 profesional a $\frac{3}{4}$ de jornada.
 - TRABAJADOR SOCIAL
1 profesional a $\frac{1}{3}$ de jornada.
 - ATS/DUE
1 profesional a $\frac{1}{4}$ de jornada.
 - ENCARGADO DE TALLER/MAESTRO DE TALLER
2 profesionales a jornada completa.
 - PREPARADOR LABORAL



1 profesional a $\frac{3}{4}$ de jornada.

- TIS/EDUCADORES/AS

2 profesionales a jornada completa (jornada partida)

- CUIDADORES/AS

2 profesionales a jornada completa

3. Además de lo indicado en los apartados anteriores, el adjudicatario deberá garantizar la presencia física, todos los días del año, del personal que a continuación se relaciona:

- CUIDADORES/AS

- Turno de mañana: 2 profesionales a jornada completa
- Turno de tarde: 2 profesionales a jornada completa
- Turno de noche: 2 profesionales a jornada completa

- TIS/EDUCADORES/AS

- 1 profesional a jornada completa

En el caso de la categoría de CUIDADOR/A, deberá garantizarse la presencia física todos los días del año, las 24 horas del día.

- 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.

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



VII.- 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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1204025049288500075314**