



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS, DE “ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN VIVIENDA COMUNITARIA”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETO.....	3
3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR.....	3
3.1. DEFINICIÓN	3
3.2. OBJETIVOS.....	4
3.3 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO	5
3.4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN	6
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	9
4.1. ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	9
4.2. RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	10
4.3. ÁREAS Y PROGRAMAS	11
5. GESTIÓN DEL SERVICIO	14
5.1. PROGRAMACIÓN.....	14
5.2. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN	15
5.3. FORMACIÓN DEL PERSONAL.....	15
6. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	16
6.1. MEDIOS MATERIALES.....	16
6.2. MEDIOS PERSONALES.....	18
7. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19



1. INTRODUCCIÓN

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid determina el sector de personas con discapacidad como uno de los tributarios de atención por los Servicios Sociales (artículo 22.4), a fin de conseguir la mayor autonomía de la persona en su desenvolvimiento personal y su plena integración social. En su artículo 32 recoge la atención social especializada para sectores de atención definidos por la edad o las diferentes necesidades que presentan las personas, lo que fundamenta la existencia en la Comunidad de Madrid de la Red de Atención a Personas con Discapacidad, conformada por el conjunto de equipamientos, servicios y equipos profesionales dirigidos a la atención de estas personas.

Asimismo, es de especial trascendencia la Convención internacional de Personas con Discapacidad (ratificada por España y por la Unión Europea y apoyada unánimemente por la Asamblea de Madrid) que reconoce a las personas con discapacidad como ciudadanos de pleno derecho y establece la obligación de los Estados Parte de promover políticas públicas encaminadas a eliminar las barreras que estas personas encuentren en su entorno. Con fecha 4 de diciembre de 2013 entró en vigor el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, con el fin de dar cumplimiento al mandato de adaptar la normativa a la Convención conforme a lo establecido en la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. El artículo 19 de la Convención establece que los estados adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el derecho de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a ser incluidos en la comunidad, en línea con el principio de participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad recogido en el artículo 3 de la misma Convención.

Dentro de la Red Pública de Atención a Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid, los centros residenciales constituyen un equipamiento social especializado considerado fundamental para la atención de aquellas personas que, por circunstancias personales o familiares, no pueden permanecer, temporal o indefinidamente, en su domicilio. El Decreto 271/2000, de 21 de diciembre (B.O.C.M. de 12-1-2001) regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica, afectadas de retraso mental, y define los principios organizativos y el funcionamiento de esta clase de centros así como los criterios de acceso y prestaciones.

En la actualidad, dentro de la red pública de atención a personas con discapacidad se cuenta con plazas públicas de viviendas comunitarias como recurso especializado que ofrece a las personas con discapacidad intelectual que posean un buen nivel de autonomía personal y que precisan bajas intensidades de apoyo para desarrollar su proyecto de vida un servicio de atención residencial cuyo proyectos y programas de intervención consideran de manera esencial la consecución de experiencias de participación que incidan en la calidad de vida y la integración social como resultados.

En consecuencia se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación mediante acuerdo marco del servicio de “Atención a personas adultas con discapacidad intelectual en vivienda comunitaria” de conformidad con lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del



Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

2. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones que han de regir en el Acuerdo Marco para la contratación del servicio público de “Atención a personas adultas con discapacidad intelectual en vivienda comunitaria”, así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias.

Las viviendas comunitarias y las plazas quedarán integradas dentro de la Red Pública de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual que gestiona la Dirección General con competencias en materia de atención a personas con discapacidad (en adelante, la Dirección General) de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (en adelante Consejería), en respuesta a lo establecido en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

3.1. DEFINICIÓN

A efectos de este pliego, se entiende por vivienda comunitaria el equipamiento social ubicado preferentemente en edificios de viviendas normalizadas destinado a proporcionar alojamiento, manutención y apoyo personal y social a las personas adultas con discapacidad intelectual que posean un buen nivel de autonomía personal y participen en las tareas cotidianas de la vivienda y que necesiten de manera permanente o transitoria de un dispositivo sustitutorio del medio familiar, por lo que ofrecerán un ambiente lo más normalizado y similar a hogares en el contexto comunitario.

El servicio se prestará en las viviendas, que a tal fin determinen las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería, del número de plazas que se adjudiquen a dichas viviendas tras la formalización del correspondiente documento contractual para la atención de los usuarios de las características antedichas. Estas plazas quedarán integradas dentro de la Red Pública de Atención a Personas con Discapacidad que gestiona la actual Dirección General de atención a personas con discapacidad de la Consejería, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

El servicio se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día todos los días del año.

Las viviendas en las que se preste el servicio deberán estar adaptadas funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen y contar con las preceptivas autorizaciones administrativas de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).



Se establece como modelo básico de intervención en las viviendas, la atención individual e integral centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario, con una metodología participativa que favorezca su desarrollo positivo y su efectiva participación, su calidad de vida y su bienestar, poniendo en relación dichos servicios con la comunidad en la que se encuentren.

3.2. OBJETIVOS

La organización de la vivienda comunitaria y los programas y actividades que en ella se desarrollarán buscan servir a la consecución de los siguientes objetivos específicos, agrupados en torno a diferentes núcleos/grupos implicados:

Objetivos dirigidos a las personas participantes/usuarios:

Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, a través del desarrollo de Planes de Apoyos Individualizados, que incorporen las preferencias personales en la definición de metas y promoviendo su autonomía y participación e inclusión social, en su caso, en el entorno, a través de:

- Proporcionar alojamiento y manutención y potenciar la autodeterminación y adquisición de habilidades para su participación en las actividades y organización de la vivienda.
- Facilitar su desarrollo personal, dentro de las posibilidades de cada uno, para la superación de los obstáculos que la discapacidad les supone para la integración social.
- Desarrollar actividades que promuevan la competencia social mediante la adquisición y entrenamiento de habilidades para la autonomía personal, las relaciones interpersonales, la convivencia social y participación comunitaria.
- Crear y promover acciones en los entornos, para conseguir la máxima autonomía e independencia personal en las actividades de la vida diaria.
- Impulsar la participación en la vida comunitaria, mediante la orientación, gestión de oportunidades y facilitación de apoyos para el acceso y uso en recursos comunitarios de interés para su atención (servicios sanitarios,...) y desarrollo personal (deportivas, actos culturales etc.)
- Promover el disfrute del mayor nivel de salud posible, habilitación física, hábitos de vida saludable y evitación de riesgos.
- Velar por el bienestar de la persona facilitando una correcta representación de sus intereses y promoviendo vínculos sociales satisfactorios con personas allegadas. En los casos de ausencia de familia o deficiencias que pudiera haber en las relaciones con sus familias, deberán reforzarse especialmente los apoyos al cuidado de la salud, al desarrollo de relaciones interpersonales, bienestar emocional y a los aspectos relacionados con el bienestar material.

Objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a los usuarios

- Asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas.
- Desarrollar acciones que refuercen el rol facilitador de la familia en la consecución de las metas personales de la persona usuaria.



Objetivos dirigidos a los profesionales

- Mantener los medios personales establecidos en pliegos, la organización de los programas exigidos, la coordinación entre profesionales y las líneas de formación para la prestación de los servicios y el desarrollo profesional.
- Poner en valor el papel que realizan los profesionales en los centros, destacando su trabajo como factor central en la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad.

Objetivos dirigidos a la organización de la vivienda y prestación del servicio

- Promover en el seno de la organización una visión compartida de la discapacidad y del servicio que se presta, acorde con los valores, principios y objetivos de la Convención Internacional en general y los destacados en estos pliegos en particular; de forma especial se velará por el respeto a la dignidad de las personas.
- Mantener y, en lo posible, mejorar las condiciones de calidad y accesibilidad de los medios materiales que posibilitan el desarrollo de las actividades de los servicios.
- Garantizar el desarrollo de procesos necesarios para el diagnóstico, planificación, realización y evaluación de objetivos y actividades.
- Organizar procesos de evaluación y mejora de servicio que incluya la participación de interesados.

Objetivos dirigidos al contexto comunitario

- Promover la implicación de las personas y grupos de interés con los objetivos y actividades del Centro, de forma que se visibilice en su entorno como recurso especializado y que contribuya a conocer y entender las necesidades y potencial de participación de las personas con discapacidad.
- Conseguir oportunidades de participación social en recursos del entorno en colaboración con entidades públicas y privadas, articulando apoyos para que sea una experiencia exitosa.

3.3 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Los servicios de vivienda comunitaria se dirigen a personas mayores de 18 años, con discapacidad intelectual, y/o trastornos del desarrollo y han de tener en cuenta la importante interacción entre las condiciones de salud y funcionales de las personas y las características del entorno en los que la persona se desenvuelve.

Serán usuarios de las plazas concertadas en este Acuerdo Marco quienes ya lo fueran anteriormente por disponer de plaza pública de esta tipología.

Además, podrán ser usuarios de plazas concertadas las personas mayores de 18 años con discapacidad intelectual moderada o ligera que posean un buen nivel de autonomía personal y no presenten deterioro ni alteraciones graves que aconsejen su atención en otro tipo de recurso y que cumplan con el resto de requisitos previstos en la normativa.

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 de la vivienda.



- 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 la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.

3.4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

3.4.1. Designación de personas usuarias

Las altas, bajas y traslados de las personas usuarias se efectuarán por medio de Resolución del órgano competente de la Consejería.

Las empresas o entidades adjudicatarias del Acuerdo Marco se comprometen expresamente a aceptar a las personas designadas por la Consejería para ocupar las plazas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinido.

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.

La incorporación de las personas usuarias a la vivienda deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la Resolución de adjudicación de plaza. En aquellos casos en que, por circunstancias excepcionales debidamente justificadas no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido, el centro 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 responsable 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.

3.4.2. 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 de la vivienda 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 la vivienda, 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 se apreciaran circunstancias que impidieran la adecuación necesaria del usuario para su permanencia en la vivienda, se emitirán los informes pertinentes por el equipo técnico 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.

3.4.3. Incidencias

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería a través del procedimiento que se establezca, y en el mismo día en que se produzca, de cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio y a la atención a los usuarios facilitando puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

3.4.4. Traslados

Las personas usuarias y/o sus representantes podrán solicitar traslado a otro centro de la misma tipología. Asimismo, la propia Consejería podrá promover traslados en razón de la evolución de la persona y sus mayores necesidades de apoyo o por variación en sus circunstancias personales. En estas circunstancias, se recabará informe preceptivo previo de los equipos técnicos del centro.

Cuando el traslado de un usuario de una vivienda a otra 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.

3.4.5. 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. Su contenido deberá respetar la normativa vigente y, en concreto, lo establecido en la Ley 11/2002 de Ordenación de la Actividad y Mejora de la Calidad en la Prestación de Servicios Sociales y sus normas de desarrollo, en todo lo relativo a derechos y deberes de los usuarios y régimen disciplinario.

Deberá estar redactado en lenguaje comprensible y contener, al menos, los siguientes apartados: derechos y deberes de las personas usuarias, normas de funcionamiento de los servicios, fórmulas de participación en la organización y funcionamiento del centro y régimen disciplinario. Se destacarán de manera especial las referencias de comunicación con el Centro (incluirá apartado respecto a la protección de datos de carácter personal) y el procedimiento para la tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

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.

Para facilitar a los usuarios la accesibilidad a la información sobre sus derechos y deberes y las normas de funcionamiento, los centros contarán con ejemplares del mismo en versión en lectura fácil a disposición de los usuarios.

Los adjudicatarios del contrato derivado presentarán ante el órgano competente de la Consejería el Reglamento de Régimen Interior dentro de los tres meses siguientes a la adjudicación del contrato, salvo que éste haya sido presentado anteriormente y no haya experimentado variación.

A petición de la Consejería, el centro efectuará las modificaciones que se estimen para



adecuar el centro y los servicios a la permanente mejora en la calidad de atención a los usuarios.

3.4.6. Prestación del servicio

El servicio se prestará de lunes a viernes no festivos en horario de tarde-noche, y durante las veinticuatro horas el resto de días del año. Cuando por razón de enfermedad u otro motivo justificado, los usuarios deban permanecer en la vivienda, se garantizará la manutención y el cuidado personal.

3.4.7. Ocupación de plazas

Se distinguen dos situaciones:

a) Plaza ocupada

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

Se computarán como plaza ocupada las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas.

Así mismo, se considerará como plaza ocupada:

- Los permisos o vacaciones del usuario por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.
- Los permisos excepcionales por causas diversas justificadas, comunicadas y valoradas por la Consejería, por períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días al año.

No será susceptible de abono la plaza vacante no ocupada por un usuario. En el momento de producirse la baja definitiva de un usuario, se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja.

b) Ausencias de usuarios

En los supuestos de ausencias, cuando concurren las circunstancias que seguidamente se describen, el coste del servicio a abonar será el 75 % del precio de la plaza ocupada:

1. En caso de hospitalización del usuario o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a cinco días. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.
2. Ausencias por permisos o vacaciones del usuario con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días.
3. En los supuestos de adjudicación de plaza, por el periodo que transcurre entre la fecha de efectos de la Resolución de Adjudicación de plaza y el día anterior al de la incorporación del interesado a la vivienda. En el caso de que el usuario no se llegue a incorporar por causas no imputables al adjudicatario, se facturará por ausencia desde la fecha de efectos de la adjudicación hasta la fecha de efectos de la resolución de baja.
4. En los supuestos de aplicación de régimen disciplinario de los que se derive la suspensión de la prestación del servicio, por el tiempo que dure la medida



disciplinaria.

5. En aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General, previa propuesta del equipo técnico del centro, la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de un usuario en otro tipo de recurso, hasta el regreso del usuario al centro.

6. Cuando por la Dirección General se haya previsto mantener a su disposición alguna plaza para la atención de posibles casos de emergencia social, en tanto que la misma se encuentre vacante para este fin.

7. De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan de Apoyos Individualizados 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.

El número máximo de días por usuario, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza será de 60 días al año. Superado este plazo, el usuario podrá perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo informe motivado del centro, audiencia al usuario o representante y resolución del órgano competente de la Consejería.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se detallan características relativas a la prestación del servicio dirigido a las personas usuarias con descripción de programas y áreas.

4.1. 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 y alcanza a los procesos de atención personal, planificación de actividades dentro y fuera de la vivienda, así como a las relaciones con familias, profesionales y con 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.

- **Promoción de la autodeterminación**

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

- **El valor de la participación comunitaria**



El adjudicatario deberá compartir y transmitir a todos los integrantes de su Centro que la participación social es un elemento fundamental para la inclusión y el desarrollo personal y que impacta de manera significativa en la calidad de vida de las personas y su entorno.

- **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 valoración de funcionamiento del servicio y la elaboración de propuestas de mejora.
- Habilitar y dinamizar sistemas de recogida de quejas y sugerencias.

- **Compromiso técnico y ético**

Los Centros harán un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, 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 como para evaluar resultados personales y de la organización.

- **Coordinación interna y externa**

La coordinación es un principio metodológico básico para mejorar la calidad de la intervención.

La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del programa de intervención y en particular, en el diseño interdisciplinar y coordinado de los Planes de Apoyos Individualizados

Desde la lógica del trabajo en equipo se realizarán reuniones periódicas de las que deberá quedar constancia por escrito. La función de coordinador será desempeñada por uno de los profesionales del equipo técnico.

La coordinación externa será con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales, sanitario y otros que pudieran corresponder en función del perfil de los usuarios (empleo, formativos, culturales, de ocio y otros) al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención y colaboración, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica la vivienda.

4.2. RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario del Acuerdo Marco, además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida, o prevista en el presente Pliego, será responsable:

- Del cuidado y seguridad personal del usuario destinatario del servicio.



- De garantizar del derecho a la intimidad de los usuarios, 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, en su caso. Los gastos derivados del traslado y acompañamiento serán por cuenta del usuario o sus representantes.
- 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 usuario, correrá a cargo de sus familiares o representante los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de personas usuarias 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.
- De anotar las visitas a las personas usuarias en el registro correspondiente.
- De registrar la ocupación de la vivienda mediante un sistema 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.

4.3. ÁREAS Y PROGRAMAS

La referencia de la actividad de la vivienda es dar respuesta al conjunto de Planes de Apoyos Individualizados que actúan como núcleo central y transversal a todo el centro. Los adjudicatarios organizarán y prestarán a las personas usuarias un conjunto de actividades o servicios englobados en las siguientes áreas y programas:

A. Servicios de alojamiento y manutención

Alojamiento

Las personas usuarias tendrán derecho a la utilización de todas las dependencias de la vivienda como si se tratara de su domicilio familiar. Las viviendas estarán destinadas, preferentemente, para un máximo aconsejable de seis personas.



Este servicio comprende:

- Ocupación por el usuario de una habitación individual o como máximo para dos personas, 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.
- Los usuarios de la vivienda podrán 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.

Manutención

El servicio de manutención se ajustará al horario de actividades de los usuarios de la vivienda y contemplará las siguientes características:

Los fines de semana, festivos, o cuando por razón de enfermedad u otro motivo justificado, los usuarios deban permanecer en la vivienda, se realizarán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena). El resto de los días, lunes a viernes no festivos, se proporcionará servicio de desayuno, merienda y cena. Todas las comidas garantizarán el aporte calórico y dietético adecuado.

B. Área de Apoyo Personal y Social

Los Centros ofrecerán, a partir de los Planes de Apoyos Individualizados, actividades que promuevan la autonomía personal, el bienestar personal y competencia social mediante el desarrollo de proyectos o programas que desarrollen sus actividades en espacios de la vivienda o comunitarios.

Las actividades serán diseñadas y planificadas desde Programas a partir de las características y demandas del conjunto de personas usuarias y, aunque grupales, intentarán dar respuesta a objetivos personales. Se procurará que las actividades resulten atractivas para las personas usuarias, teniendo en cuenta factores relevantes como la motivación personal, las oportunidades de interacción social y de participación en otros contextos y el reconocimiento social que pueda derivarse de ellas.

Cuidado personal

1. Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para las actividades de la vida diaria.

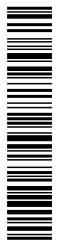
En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección y control más oportunas.

2. Deberá garantizarse el aseo personal diario de los usuarios, con supervisión, en su caso, hasta conseguir sistematizar hábitos de higiene personal.

Habilitación para la vida diaria

Se planificarán y desarrollarán 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: Cocinar, arreglo de su habitación, lavado de la ropa, realización de compras, 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. Se promoverán y apoyarán actividades de autodeterminación individual y grupal como, por ejemplo, la organización de grupos de autogestores así como otras acciones transversales de apoyo a la autodeterminación, el cumplimiento de derechos y deberes, que estimulen la realización de elecciones, de autosuficiencia, el trabajo con mecanismos de afrontamiento o el control personal teniendo en cuenta el respeto y la convivencia.
- Habilitación para el uso de los transportes públicos.
- Desarrollo de habilidades y destrezas para la participación en actividades comunitarias, facilitando a los usuarios el conocimiento de los recursos comunitarios del entorno y su participación ajustada a sus preferencias.
-

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

Este programa tiene por objeto reducir la vulnerabilidad de las personas con discapacidad intelectual.

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 conlleva: 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 Consejería. A tal efecto, las entidades que no formen parte de la Red PREDEA, deberán firmar el protocolo de adhesión con anterioridad a la formalización del presente Acuerdo Marco.

D. 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 propiciará la relación entre los usuarios y sus familiares o representantes, facilitando los encuentros entre ambos. A su vez, velará para que sean representados adecuadamente los intereses de la persona, promoviendo vínculos sociales alternativos, por ausencia de familiares o de otros allegados.

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 información sobre la evolución de los usuarios, basándose en la información que consta en su Plan de Apoyos Individualizado. 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.

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

El centro elaborará un programa, con carácter anual, de actividades de animación sociocultural, deportivas y recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de la vivienda, teniendo en cuenta los intereses y preferencias de las personas usuarias y promoviendo su participación. Dicho programa se comunicará a las familias o representantes y en el mismo se hará uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios

Los gastos derivados de la realización de estas actividades de convivencia, ocio y tiempo libre correrán a cargo de los usuarios, familiares o representantes.

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.

5. GESTIÓN DEL SERVICIO

5.1. PROGRAMACIÓN

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

Dentro del centro existirán los siguientes niveles de programación:

Planes de Apoyos Individualizados Cada usuario debe contar con un plan de apoyos individualizados Programa de Atención Personal (P.A.P.) diseñado con la participación del usuario y, en su caso, de su representante que refleje los objetivos operativos a conseguir y las actividades a desarrollar. Estos planes deberán estar elaborados en lenguaje y formato accesible.

De cada usuario deberá existir un expediente de atención individual 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 actualizar el P.A.P. siempre que los cambios en la situación psicofísica del usuario lo requieran y al menos, una vez en un periodo no superior a seis meses, debiendo quedar constancia de ello por escrito. Asimismo deberá informar al usuario y a su representante legal de la situación del residente cada seis meses, debiendo quedar constancia de ello por escrito.

Programación por áreas o servicios. Una vez definidas las necesidades, expectativas e intereses de las personas usuarias en sus planes individuales



programas de atención personal, la vivienda 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 y seguimiento de los usuarios.

Programación general de la vivienda. 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 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.

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.

5.2. 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 para la tipología de plazas objeto de este Acuerdo Marco, los adjudicatarios estarán obligados a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

5.3. FORMACIÓN DEL PERSONAL

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

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan anual de formación del personal en la materia objeto del contrato. En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte, para el periodo establecido en la misma. En este Plan se incluirá específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone incluyendo la intervención centrada en la persona y calidad de vida.

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

5.4. 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.



El centro deberá contar con los protocolos y registros correspondientes, en su caso, que se detallan a continuación:

- Protocolo de acogida
- Protocolo de información a la familia o representante.
- Protocolo de ausencias no comunicadas de los usuarios de la vivienda.
- 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 conservación, preparación y administración de la medicación.
- Protocolo de acompañamiento y atención durante el proceso de defunción y duelo.
- Protocolo de gestión del proceso de salida del centro que incluirá el proceso de actuación ante las diferentes causas de baja en el recurso (traslado, baja voluntaria, exitus, u otros) incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso en caso de objetivos terapéuticos y por evolución de las necesidades de atención, ya sea un recurso de menor o mayor intensidad.

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 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.

6. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. MEDIOS MATERIALES

El servicio se prestará en las viviendas que a tal fin aporten las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería, en las fechas consignadas en el documento de formalización contractual, del número de plazas que se le hayan adjudicado en el contrato derivado del Acuerdo Marco.



Con el fin de garantizar las condiciones de calidad, habitabilidad e inclusión para las personas que convivan en las viviendas, éstas deberán cumplir las siguientes condiciones mínimas:

- Estar situadas en un entorno comunitario preferentemente normalizado y accesible, que ofrezca la infraestructura y los equipamientos necesarios para la prestación del servicio y cumplir con la normativa técnica, sanitaria de seguridad y de accesibilidad que resulte de aplicación.
- Habitaciones individuales y dobles que deberán estar decoradas de manera personalizada.
- Espacios destinados a cocina y comedor y su equipamiento
- Zonas de convivencia comunes.
- Comunicación telefónica y acceso a internet.
- Mobiliario de las estancias propio de una vivienda, de manera que permita crear un ambiente acogedor y normalizado (cuadros, espejos, plantas, elementos decorativos, etc).

En el supuesto de que, por razones de interés público, no sea posible continuar prestando la atención en la vivienda ofertada, el Órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otra vivienda comunitaria cuyo titular sea la entidad adjudicataria. El nuevo centro deberá tener características equivalentes al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología y, en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

La Entidad adjudicataria deberá:

- a. Respecto a los espacios, dependencias y demás medios materiales aportados para la prestación del servicio:
 - Articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en la vivienda o sus instalaciones que perturben la prestación del servicio.
- b. Adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene. Respecto a ropa de cama, mesa y aseo inherentes a la prestación del servicio.
 - El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo, así como el menaje, que deberán ser aportados por el adjudicatario.
 - El adjudicatario del contrato derivado 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.

El centro solicitará a los usuarios la aportación de:

- a. Respecto a los útiles y productos de aseo
 - Los productos y útiles de aseo de uso personal y su reposición serán a cargo del usuario, familia o representante, pudiendo repercutírseles el coste en el caso de que no los proporcionen.
- b. Respecto al material 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.

c. Vestuario de uso personal

- 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 adjudicatario, éste podrá proceder a la facturación, a cargo de la familia o representante, de los gastos ocasionados por este motivo.
- La ropa deberá aportarse debidamente marcada por el usuario o su representante a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario.

6.2. MEDIOS PERSONALES

6.2.1. Personal y ratios de atención

Las viviendas en las que se preste la atención objeto del contrato deberán contar con los medios personales necesarios para la adecuada prestación de los servicios detallados en el presente pliego, según el número de plazas ocupadas, atendiendo a los siguientes criterios:

a) Se deberá contar con la figura de un coordinador con titulación mínima de grado universitaria preferentemente en psicología o psicopedagogía (personal titulado grupo II según el XV Convenio Colectivo General de Centros y Servicios de Atención a personas con discapacidad), que coordinará los recursos sociales y realizará la supervisión de la prestación del servicio, garantizando al menos un 20% de la jornada anual.

b) La plantilla disponible para la **atención directa** a los usuarios deberá estar integrada por profesionales con formación adecuada de las categorías de Técnico de Integración Social/Educador y Cuidador/Técnico socio-sanitario, garantizando la atención, por medios personales o técnicos, las tardes y noches de lunes a viernes no festivos y las veinticuatro horas al día los fines de semana, festivos, periodos vacacionales y cuando por razón de enfermedad u otro motivo justificado los usuarios deban permanecer en la vivienda.

- El personal debe ser tal que asegure la ratio de 0,34 sumando a todos los profesionales de atención directa y garantizándose que la ratio específica de personal técnico de atención directa (Técnico de Integración Social/Educador) no sea inferior a 0,095.



No obstante, de acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas, el Centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la dedicación de estas figuras profesionales y su correspondiente compensación.

6.2.2. Características de la plantilla

En el cálculo de las ratios se incluirá el personal que trabaje habitualmente en la vivienda con independencia de su forma de contratación. En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios atendidos en la vivienda comunitaria.

El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda, según la proporción entre su jornada de trabajo y el cien por cien de la jornada anual, según el convenio colectivo aplicable en cada centro, (y que como referencia será de, al menos 1.720 horas de jornada anual).

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 adscrito a la vivienda.

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 de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

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

Donde así se contemple, las figuras profesionales podrán ser desempeñadas por figuras equivalentes que, en todo caso, deberán contar con la cualificación académica o profesional para ello de acuerdo con la normativa y convenio colectivo aplicable. En todo caso, cualquier modificación relacionada con el personal de atención directa no podrá suponer ningún coste para la Consejería.

7. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- El adjudicatario designará un responsable del servicio a su cargo, 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.

- 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.
- En la organización y funcionamiento de la vivienda comunitaria deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del responsable, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares y la Consejería. 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 deberá facilitar a la unidad correspondiente de la Consejería, toda la información que le sea requerida para el control y seguimiento del correcto cumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego
- 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 Acuerdo Marco.
- 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**

Ignacio Tremiño Gómez



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1277596119983004415287**