

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

Contenido

1. OBJETO	3
2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO	3
3. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN	5
3.1 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO	5
3.2 DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS.....	6
3.3 PERIODO DE ADAPTACIÓN.....	7
3.4 ESTANCIAS TEMPORALES.....	8
3.5 INCIDENCIAS	8
3.6 TRASLADOS	8
3.7 RÉGIMEN INTERIOR Y NORMAS DE CONVIVENCIA	8
3.8 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
3.9 OCUPACIÓN DE PLAZAS	9
3.9.1 Plaza ocupada	9
3.9.2 Plazas reservadas.....	10
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	10
4.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	10
4.1.1 Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos	11
4.1.2 La participación comunitaria.....	11
4.1.3 Promoción de la autodeterminación	11
4.1.4 Compromiso técnico y ético	11
4.1.5 Coordinación interna y externa.....	11
4.2 RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	12
4.3 AREAS Y PROGRAMAS	13
4.3.1 Programa de cuidado personal, control y protección.....	14
4.3.2 Área de Apoyo Personal y Social	15
4.3.3 Área Ocupacional.....	19
4.3.4 Área de Inserción Laboral	20
4.3.5 Área de atención rehabilitadora, psicológica y social	21
4.3.6 Programa de cuidado y promoción de la salud.....	22
4.3.7 Programa de atención a la familia y/o personas allegadas.....	22

4.3.8	Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato	23
4.3.9	Programa de actividades de convivencia, deporte, ocio y tiempo libre y otros servicios	23
4.3.10	Servicios de mantenimiento y alojamiento	24
5.	GESTIÓN DEL SERVICIO	28
5.1	PROGRAMACIÓN	29
5.1.1	Programa de Atención y Apoyo Personal	29
5.1.2	Plan General del Centro	29
5.1.3	Programación por áreas o servicios	30
5.2	SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN	30
5.3	PLAN DE CALIDAD	31
5.4	FORMACIÓN DEL PERSONAL	31
5.5	PROTOCOLOS Y REGISTROS	32
6.	MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	34
6.1	MEDIOS MATERIALES	34
6.1.1	Equipamiento, instalaciones y mobiliario	34
6.1.2	Mantenimiento e inspecciones reglamentarias del centro	34
6.1.3	Otros medios materiales	39
6.2	MEDIOS PERSONALES	41
7.	planes de autoprotección y otras contingencias	44
7.1	PLAN DE AUTOPROTECCIÓN	44
7.2	PLAN DE CONTINGENCIA	44
8.	COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	46

1. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la determinación de las condiciones de la gestión del servicio de atención residencial con atención diurna, de centro de día 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 "Majadahonda", ubicado en el municipio del mismo nombre.

2. 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, centro de día y centro ocupacional, de formación, oportunidades e inserción laboral.

El Centro está ubicado en la Avenida Guadarrama, 44, de Majadahonda (Madrid), ostentando la Comunidad de Madrid la titularidad del mismo.

A los efectos de este contrato, se definen los recursos que integran el centro Majadahonda:

- **Centro Residencial con Atención Diurna, dirigido a personas con discapacidad intelectual en proceso de envejecimiento prematuro (28 plazas).** Equipamiento social destinado a proporcionar alojamiento, manutención, habilitación, cuidado y apoyo personal y social en el grado que sea necesario para el desarrollo de las actividades de la vida diaria y una atención diurna especializada que incluye actividades de fomento del ocio y la normal convivencia y actividades rehabilitadoras dirigidas a evitar la progresión de situaciones de deterioro y promover el mantenimiento y desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social, para personas con discapacidad intelectual, mayores de 45 años, no gravemente afectadas y en proceso de envejecimiento prematuro que, por su especial situación de edad y discapacidad, no puedan adaptarse a la atención prestada en un centro ocupacional.
- **Centro de Día (12 plazas).** Equipamiento social de carácter preventivo y socio habilitador y estancia diurna para personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas en el que se les ofrece una atención personalizada que incluye las siguientes prestaciones básicas: cuidados **personales**, relacionados con las actividades de la vida diaria; atención especializada: Tratamientos de fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional, y atención psicológica y social, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades fomentando el disfrute del ocio para conseguir el mayor grado de integración social, contemplándose además, los servicios complementarios de transporte y comedor.
- **Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral (COFOIL) (36 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

discapacidad les impide, de forma provisional o definitiva, integrarse laboral y/o socialmente, en el que proporcionarán las siguientes prestaciones básicas: área de habilitación personal y social; área ocupacional; área de inserción laboral, contemplándose además, los servicios complementarios de transporte y comedor.

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) (34 plazas):** esta atención se refiere a la prestación del servicio recogida en su Programa Individual de Atención (PIA), con intensidad de lunes a viernes.
- **Atención diurna no intensiva (Apoyo y seguimiento laboral) (2 plazas):** 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 e Inclusión Laboral que así lo tengan recogido en su plan de apoyo, PIA, con intensidad de apoyos equivalente a dos/tres días semanales y que reúnan, además, los requisitos previstos en la cláusula 3.2.

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 Personales de Atención y Apoyos (PAAP) que incluyen, cada vez más, actividades que se desarrollan fuera del centro con el fin de fomentar la participación social.

Se establece como modelo básico de intervención en los centros adscritos a cada uno de los lotes, el modelo de atención centrada en la persona (ACP) como referencia de trabajo para 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 bienestar.

Considerando lo anterior y en el marco de la Convención Internacional de Personas con Discapacidad, el centro integrado "Majadahonda" se concibe como un recurso abierto a la comunidad, cuya misión fundamental consiste en proporcionar a las personas usuarias y a sus familias 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 detallados en el apartado 4 de este pliego, que recoja actividades de desarrollo personal, capacitación laboral, apoyos y oportunidades, que contribuyan a conseguir resultados significativos en su participación social y en su calidad de vida.

Algunos elementos de la misión que persigue este centro son:

- **Calidad de vida.** La finalidad del servicio es contribuir a mejorar la calidad de vida de cada persona, con especial énfasis en su bienestar físico y emocional.
- **Personalización y atención centrada en la persona.** La organización para la prestación del servicio del Centro toma como foco de atención la respuesta al **Programa de atención y apoyo personal (en adelante PAAP)**, de cada persona

usuaria, en el que se determina la provisión de apoyos necesarios tomando como base las preferencias de la persona y/o según proceda sus familiares o representantes en el establecimiento de objetivos y elección de actividades.

- **Recurso especializado abierto a la comunidad.** Su actividad se centra en las personas usuarias y en su entorno comunitario, promoviendo la participación social de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas.

3. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

3.1 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

a) Residencia con atención diurna

Podrán ser personas usuarias de plaza residencial con atención diurna para personas con discapacidad intelectual en proceso de envejecimiento prematuro, además de quienes previamente a la entrada en vigor del contrato tuvieran adjudicada una plaza pública en dicho recurso, aquellas personas mayores de 45 años, con discapacidad intelectual (severa sin trastornos graves asociados, con discapacidad intelectual moderada con o sin trastornos asociados o discapacidad intelectual ligera con o sin trastornos asociados) que, por sus características adaptativas, debido a su proceso de envejecimiento prematuro requieren apoyos significativos para su participación social.

Excepcionalmente podrán ser usuarios de este recurso personas que, sin haber alcanzado la edad de 45 años y teniendo reconocida alguna de las discapacidades anteriormente citadas, presenten grave deterioro con pérdida de capacidades por causa de su envejecimiento prematuro.

b) Centro de Día

Podrán ser personas usuarias de plaza de Centro de Día, 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, con grandes necesidades de apoyo y discapacidad intelectual de carácter profundo, severo, o moderado con trastornos graves asociados que así lo tengan determinado como modalidad de intervención más adecuada en su Programa Individual de Atención.

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

Podrán ser personas usuarias 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 con discapacidad intelectual severa, moderada o ligera sin trastornos graves asociados que impidan el desarrollo de una actividad ocupacional y que, por sus características adaptativas, después de haber agotado el periodo educativo, requieren apoyos significativos (provisional o permanentemente) para su participación social y laboral. y que así lo tengan determinado como modalidad de atención más adecuada en su Programa Individual de Atención.

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.

No podrán acceder o mantenerse en cualquiera de los tipos de plaza pública que integran el centro "Majadahonda", 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.

3.2 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 Programa de Atención y Apoyo Personal, 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.

No obstante lo anterior, en los 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 su PAAP.

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 para las 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.

3.3 PERIODO 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 de la persona usuaria y de la incidencia y efectividad de los programas ejecutados para conseguir dicha integración.

Transcurrido el período de adaptación, si se considera que la persona usuaria es apta para permanecer en el centro, ésta 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 de la persona usuaria para su permanencia en el centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Consejería, quien resolverá lo que proceda, en el período máximo de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la Resolución que al

respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchado el interesado o su representante.

3.4 ESTANCIAS TEMPORALES

El adjudicatario se ocupará de gestionar que los familiares, o personas responsables se haga cargo del usuario que ocupe plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la resolución de concesión de ésta, sin perjuicio de las actuaciones administrativas que procedan en cada caso.

3.5 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 (fugas, incidencias graves derivadas de ingesta de alimentos, incidentes graves de comportamiento que alteren el funcionamiento del centro, etc.) facilitando puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

3.6 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.

3.7 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 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y sus normas de desarrollo, en todo lo relativo a derechos y deberes de las personas usuarias y régimen disciplinario.

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 mediante el registro oportuno.

Para facilitar a las personas usuarias 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 las personas usuarias.

3.8 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 de Día y en Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral:** El servicio se prestará 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. Con carácter general la atención en ambos centros será presencial. En el caso de que por emergencia sanitaria o causas de fuerza mayor que alteren el funcionamiento normal de los servicios públicos sociales y que pongan en peligro la salud y seguridad de los trabajadores o de las personas usuarias en la prestación presencial del servicio, se permitirá la tele intervención mediante el uso de dispositivos y herramientas digitales.

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.

Debido a que la prestación que se describe en el presente pliego incluye dos servicios de atención diurna y uno residencial, en el desglose de áreas y programas se realizarán descripciones genéricas que, dependiendo de cada caso, se adaptarán a las características de las personas usuarias.

3.9 OCUPACIÓN DE PLAZAS

A los efectos del presente pliego, se distinguen dos posibles situaciones: plazas ocupadas y plazas reservadas.

3.9.1 Plaza ocupada

Se entiende por plaza ocupada la asignada a un usuario y ocupada por él desde el día en que se produce el ingreso en el centro hasta el día en que se produce su baja en el mismo, ambos inclusive.

Así mismo, se computarán como plaza ocupada:

- las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas.

- 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.

3.9.2 Plazas reservadas

Se entiende por plaza reservada la plaza en ausencia de los usuarios en cualquiera de las situaciones recogidas a continuación:

- En caso de permisos o vacaciones con sus familiares, hasta un máximo de 60 días al año.
- En caso de consulta médica, hospitalización o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.

De forma excepcional y debidamente motivada, el Centro y/o la familia o representante podrá proponer a la Consejería para su resolución periodos mayores de ausencia, relacionados con el PAAP 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.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

4.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

La gestión del Centro “Majadahonda”, ubicado en el municipio del mismo nombre, implica una atención integral, individualizada y centrada en la persona.

Desde un modelo basado en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual se entiende por atención integral aquella que incluye los procesos o medidas de intervención dirigidos a que las personas con discapacidad adquieran su máximo nivel de desarrollo y autonomía personal, y a lograr y mantener su máxima independencia, capacidad física, mental y social, y su inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida, según las capacidades, posibilidades y expectativas de cada persona atendida.

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.

4.1.1 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. constituyendo la Atención Centrada en la Persona, (ACP) la referencia básica de trabajo en los centros.

4.1.2 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.

4.1.3 Promoción de la autodeterminación

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

4.1.4 Compromiso técnico y ético

El adjudicatario hará un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, de conocimiento de buenas prácticas, la incorporación de nuevas tecnologías y programas y la puesta en marcha de 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.

4.1.5 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 del Programa de Atención y Apoyo Personal.

Desde la lógica del trabajo en equipo se realizarán reuniones con periodicidad mínima mensual De estas reuniones deberá quedar constancia por escrito. La función de coordinador será desempeñada por uno de los profesionales del equipo técnico.

La coordinación externa es la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales, sanitario y otros que pudieran corresponder en función del perfil de los usuarios (recursos culturales, de ocio, formativos, de empleo 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 el centro.

Se elaborará una planificación, especificando los medios utilizados, temporalización (nº de reuniones mantenidas en el año con cada servicio) y profesionales que participan, quedando constancia por escrito de dichas reuniones.

4.2 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 de la persona usuaria destinataria del servicio.
- De garantizar del derecho a la intimidad de las personas usuarias, la disponibilidad de espacio y uso de pertenencias personales.
- De proporcionar a cada persona usuaria una atención individualizada, aplicando para cada uno de ellos un Programa de Atención y Apoyo Personal, desde el respeto a su dignidad personal y a su libertad y el fomento de su autodeterminación.
- De organizar e implantar mecanismos de coordinación interna y externa con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones y recursos que participen en el proceso de intervención a desarrollar con la persona usuaria (sociales, sanitarios, formativos, de empleo, u otros).
- Del traslado y acompañamiento de las personas usuarias 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 de la persona usuaria o sus representantes.
- 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 las personas usuarias.
- De adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de las personas usuarias del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De anotar en el registro correspondiente las entradas y salidas de las personas usuarias del centro dentro del horario de prestación del servicio.
- 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, el Plan de Calidad del Centro,

los resultados de las evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios prestados y las acciones programadas para su mejora y todos los demás documentos a que se hace referencia en este pliego.

Además, en el caso de plazas residenciales:

- De garantizar que la persona usuaria 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 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 los residentes en el registro correspondiente.

4.3 AREAS Y PROGRAMAS

La referencia de todos los servicios que se prestan en el centro es el conjunto de los denominados Planes Personales de Atención y Apoyos (PAAP), que actúan como núcleo central y transversal a todo el centro.

La descripción de los servicios que se relacionan en este apartado será de aplicación general a las personas usuarias que accedan a cualquiera de las tipologías de plazas incluidas en el centro, con las particularidades que se indiquen, en su caso.

La entidad o empresa adjudicataria organizará la prestación en las siguientes áreas, servicios y programas:

1. Programa de cuidado personal, control y protección.
2. Área de apoyo personal y social.
3. Área ocupacional.
4. Área de inserción laboral.
5. Área de atención rehabilitadora, psicológica y social: Incluye los servicios de:
 - Atención social.
 - Atención psicológica.
 - Atención rehabilitadora: tratamientos de fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional a las personas usuarias que los precisen.
6. Programa de cuidado y promoción de la salud.

7. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas.
8. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato.
9. Programa de actividades de convivencia, deporte, ocio y tiempo libre y otros servicios.
10. Servicios de manutención y alojamiento.
11. Servicio de transporte.

4.3.1 Programa de cuidado personal, control y protección.

4.3.1.1 Cuidado Personal

El objetivo de este programa es preservar el mantenimiento de las funciones corporales, así como prevenir los riesgos que puedan comprometer la salud de las personas usuarias.

Plazas de las tres tipologías

- Se prestará a las personas usuarias la ayuda precisa, en el grado necesario, para la realización de las actividades de la vida diaria como vestirse, comer, higiene personal y similar.
- El Centro prestará el apoyo necesario, en su caso, para la movilización de las personas usuarias a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado, tanto en el propio centro como en contextos comunitarios.

Plazas de atención residencial

El centro deberá proporcionar los cuidados y apoyos necesarios para garantizar a la persona una atención adecuada, ajustando su intensidad a las necesidades de la persona según lo previsto en su Programa de Atención y Apoyo Personal (PAAP), incluyendo:

- El aseo integral personal diario y tantas veces como lo exijan las circunstancias de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad. El aseo personal de los residentes incluye la limpieza corporal completa, el cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental y el peinado. La ducha de los residentes será diaria, salvo que, por criterio facultativo, se determine otra frecuencia. El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar/apoyar el aseo personal de los usuarios que lo precisen.
- El apoyo al vestirse. Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se use. El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado. El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

En la prestación de los cuidados y apoyos se facilitará que las personas tengan control sobre sus asuntos cotidianos, dando oportunidades de elegir mientras se prestan y se fomentará el desarrollo de sus capacidades y habilidades personales para su

desenvolvimiento en los distintos contextos de participación, potenciando la autonomía e independencia personal.

4.3.1.2 Control y protección

Plazas de las tres tipologías

- Se facilitará a los usuarios la libertad de movimientos posible, en función de su Programa de Atención y Apoyo Personal, en las áreas de uso común comunes del centro, en condiciones que faciliten su autonomía con seguridad.
- 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, cuidados y control necesarias.
- Se fomentará la eliminación de sujeciones en el centro siempre que sea posible, o en su defecto, su sustitución por medidas alternativas a fin de reducir su utilización al mínimo imprescindible y por el tiempo estrictamente necesario.

4.3.2 Área de Apoyo Personal y Social

El centro ofrecerá actividades que promuevan, a partir de los PAAP, 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.

Las actividades de esta área se organizarán en Programas de actividades como instrumentos para el desarrollo de los servicios que se prestan a las personas usuarias para mejorar destrezas personales implicadas para la consecución de sus metas. Tienen el propósito de diseñar y organizar las distintas actividades en torno al objeto principal que tiene cada programa de formación o capacitación.

Se procurará que las actividades resulten atractivas para las personas usuarias, por motivación personal, por las oportunidades de interacción social, por las oportunidades de participar en otros contextos y por el reconocimiento social que pueda derivarse de la misma o por otras razones.

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 (de tipo artístico, manipulativo, cultural...) y se desarrollarán considerando los objetivos de otros programas como oportunidad para su aplicación. En este sentido, se señalan:

4.3.2.1 Residencia con atención diurna

Programa de movilidad y funcionalidad motriz

Tiene como objetivo principal el mantenimiento de las capacidades motoras y su funcionalidad en las actividades de vida personal y vida en la comunidad, la prevención de posibles complicaciones debidas al deterioro físico de la persona usuaria, desarrollar las capacidades necesarias para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible y lograr que cada usuario goce del mayor bienestar físico posible.

Un aspecto clave en este programa ha de ser la atención al envejecimiento, con actividades específicas adecuadas a las necesidades cambiantes de las personas atendidas.

Este programa se coordinará con aquellos otros que contribuyan a un estilo de vida saludable.

Programa de comunicación

Se ocupará de facilitar, entrenar y estimular las competencias en comunicación de las personas usuarias y, cuando sea indicado, el uso de sistemas alternativos/aumentativos de comunicación, uso de medios de señalización y ayuda a la orientación y comprensión del entorno.

Programa de habilidades sociales y de vida en la comunidad

Pretende mejorar las competencias y habilidades sociales y de conducta adaptativa relacionadas con la interacción social en los diferentes contextos y situaciones en las que se desenvuelve la persona.

Incluirá específicamente actuaciones y aprendizaje que preparen a la persona para la participación en actividades comunitarias. Se procurará que resulten atractivas para las personas usuarias, por motivación personal, por las oportunidades de interacción social y de participación en otros contextos y por el reconocimiento social que pueda derivarse de la misma u otras razones.

Programa de estimulación cognitiva

Su objetivo principal es mejorar funcionamiento cognitivo de las personas, a través de actividades orientadas a la optimización de las capacidades conservadas, la compensación de las funciones deterioradas y el máximo desarrollo posible de las funciones perdidas.

Para ello se desarrollarán actividades de estimulación cognitiva, procurando reforzar o apoyar entre otras aquellas funciones cognitivas tales como la memoria, la atención, el lenguaje, etc que con frecuencia se ven afectadas por el proceso de envejecimiento.

Programa de orientación y apoyo psicológico

Se prestará la orientación y la atención psicológica, individual y/o de grupo, que contribuya al bienestar emocional de la persona y su entorno, atendiendo especialmente el afrontamiento y adaptación a los cambios y dificultades en su ajuste psicosocial derivados de los procesos de envejecimiento prematuro.

Se incluirán actividades de prevención y abordaje de las conductas disruptivas que pudieran presentar las personas usuarias tanto en la vida diaria del centro como en el entorno comunitario, promovándose intervenciones basadas en evidencias como el uso de técnicas de Análisis funcional de conducta o Apoyo conductual positivo.

4.3.2.2 Centro de día

Programa de movilidad y funcionalidad motriz

Tiene como objetivo principal el mantenimiento de las capacidades motoras y su funcionalidad en las actividades de vida personal y vida en la comunidad, la prevención de posibles complicaciones debidas al deterioro físico de la persona usuaria, desarrollar las capacidades necesarias para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible y lograr que cada usuario goce del mayor bienestar físico posible.

Un aspecto clave en este programa ha de ser la atención al envejecimiento, con actividades específicas adecuadas a las necesidades cambiantes de las personas atendidas.

Este programa se coordinará con aquellos otros que contribuyan a un estilo de vida saludable.

Programa de entrenamiento en actividades básicas de la vida diaria (ABVD)

Su objetivo principal es lograr el nivel máximo posible de independencia personal y autonomía funcional para las actividades de la vida diaria: vestido, higiene personal, alimentación locomoción, desplazamiento, y aquellas implicadas en las actividades domésticas, participación en actividades comunitarias, de ocio u otras. El programa incluirá el entrenamiento de las habilidades necesarias para un manejo adecuado en el medio social. Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento (familiar o comunitario).

Se facilitará, además, asesoramiento en productos de apoyo o ayudas técnicas, a fin de que la persona usuaria o sus familiares, en su caso, conozcan medios técnicos existentes para favorecer la autonomía tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico. Sus actividades contemplarán, además, entrenamiento de uso en los contextos oportunos e información sobre posibilidades de financiación.

Programa de comunicación

Se ocupará de facilitar, entrenar y estimular las competencias en comunicación de las personas usuarias y, cuando sea indicado, el uso de sistemas alternativos/aumentativos de comunicación, uso de medios de señalización y ayuda a la orientación y comprensión del entorno.

Programa de habilidades sociales y de vida en la comunidad

Pretende mejorar las competencias y habilidades sociales y de conducta adaptativa relacionadas con la interacción social en los diferentes contextos y situaciones en las que se desenvuelve la persona.

Incluirá específicamente actuaciones y aprendizaje que preparen a la persona para la participación en actividades comunitarias. Se procurará que resulten atractivas para las personas usuarias, por motivación personal, por las oportunidades de interacción social y de participación en otros contextos y por el reconocimiento social que pueda derivarse de la misma u otras razones.

Programa de orientación y apoyo psicológico

Se prestará la orientación y la atención psicológica, individual y/o de grupo, que contribuya al bienestar emocional de la persona y su entorno (adaptaciones cognitivas,

emocionales y otras). Contará con las aportaciones de los profesionales que desarrollen los demás programas con objeto de integrar información.

Desde este programa se valorará y propondrán y promoverán intervenciones basadas en evidencias como el uso de técnicas de Análisis funcional de conducta o Apoyo Conductual positivo.

Programa de rehabilitación cognitiva

Cuando sea preciso, se desarrollarán actuaciones de estimulación y desarrollo cognitivo, y de actividades relacionadas con el aprendizaje y aplicación de conocimientos, con la finalidad de intervenir sobre los déficits cognitivos mediante la compensación de funciones alteradas y la optimización de funciones preservadas. El programa ha de diseñarse orientado hacia las capacidades y no hacia los déficits, contemplando todas las funciones cognitivas superiores: atención, memoria, funcionamiento ejecutivo, lenguaje y desarrollo de funciones cognitivas.

4.3.2.3 Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral

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 de comportamiento o conductuales, 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 presuponen la integración laboral de todas las personas usuarias, bien porque según las características de 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 y promover un envejecimiento saludable.
- 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.

Habilitación 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 y apoyos personales para el uso de los transportes públicos colectivos.
- Fomento de actividades deportivas y de ocio y tiempo libre, facilitándoles a las personas usuarias el aprendizaje y la práctica de deportes y la utilización de su tiempo libre, haciendo uso siempre que sea posible de los recursos comunitarios.

4.3.3 Área Ocupacional

4.3.3.1 Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral

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, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral desarrollará los talleres y actividades necesarios a este fin. No obstante, estos centros no mismos puedan participar de un proceso o actividad productivo no estrictamente rentable, derivando de ello un beneficio a la persona usuaria 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 Programa de Atención y Apoyo Personal, 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 las personas usuarias, pudiendo realizarse tanto dentro del centro como en el entorno comunitario.

De forma referencial deberá realizarse, al menos, un taller formativo diferente por cada 20 participantes o fracción, con una duración mínima de 25 horas semanales, distribuidas diariamente, de lunes a viernes.

Los talleres en los que se desarrollen las actividades deberán cumplir con los requisitos materiales y funcionales establecidos en la normativa de servicios sociales que lo regula.

4.3.4 Área de Inserción Laboral

4.3.4.1 Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral

El fin principal de esta Área es la inserción laboral, es decir, facilitar oportunidades de inclusión laboral de las personas participantes, bien dentro de la propia red de atención a personas con discapacidad, en Centro Especial de Empleo, 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.

El adjudicatario deberá 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.

Para ello, el centro deberá desarrollar para cada persona usuaria del área un itinerario personalizado de empleo que contemple diferentes actuaciones tales como prácticas, voluntariado, formación interna o externa, empleo ordinario y empleo protegido.

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

- Proceso formativo interno, vinculado al Centro, 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 acciones formativas.

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 (COFOIL) como recurso especializado en su entorno socio comunitario (educativo, sanitario, cultural y económico) y que permitan sensibilizar sobre el potencial de participación de las Personas con Discapacidad Intelectual en su entorno.

El Área de Inserción Laboral 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.

4.3.5 Área de atención rehabilitadora, psicológica y social

Se prestará a los usuarios las atenciones y tratamientos especializados en las áreas de cuidados de la salud, psicológica y social, tanto mediante la atención individual como a través de los programas de intervención especializada que desarrolle el Centro en el marco de su programación.

En el marco de dicha programación se garantizará a los usuarios la prestación de los siguientes servicios, adecuándolos a las necesidades de las personas atendidas y a su evolución, de acuerdo con lo establecido en su PAAP.

a) Atención social

Incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.

b) Atención psicológica

Comprenderá la evaluación de las personas usuarias, la planificación de las atenciones y tratamientos individuales o grupales que precisen y su desarrollo, según resulte necesario, prestando especial atención a la acogida y adaptación de la persona usuaria al Centro, su ajuste psico-social, el abordaje de las conductas disruptivas y la orientación familiar.

c) Atención rehabilitadora

Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional dirigidos a promover su autonomía personal y su funcionamiento independiente. Incluye el desarrollo de programas de intervención especializada tendentes al mantenimiento funcional de los usuarios a fin de evitar la progresión de situaciones de dependencia, mantener

y desarrollar en el grado que sea posible, las capacidades y habilidades conservadas y promover al máximo su autonomía y desarrollo personal y social.

Se facilitará asesoramiento en productos de apoyo o ayudas técnicas, a fin de que la persona usuaria o sus familiares puedan conocer los medios técnicos existentes para prevenir o compensar total o parcialmente las dificultades en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico. Se contemplará además, el entrenamiento de uso en los contextos oportunos.

Se fomentará el uso y aplicación de las nuevas tecnologías en las actividades de atención rehabilitadora.

4.3.6 Programa de cuidado y promoción de la salud

Se recogerán y realizarán aquellos aspectos relevantes referidos a la atención a la salud de las personas usuarias, que incluirá administración de la medicación, seguimiento de pautas o recomendaciones, alimentación, movilización u otros, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario

De forma transversal, y específica, se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables, promoviendo el autocuidado y estilos de vida saludable basados en la adecuada alimentación, actividad física, seguimiento y continuidad de los tratamientos y los cuidados para la prevención de la aparición y/o evolución de enfermedades crónicas.

4.3.7 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 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 las personas usuarias, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información sobre la situación de las personas usuarias 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 las personas usuarias, basándose en la información que consta en su Programa de Atención y Apoyo Personal 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 de la persona usuaria.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de personas usuarias, el adjudicatario del contrato comunicará los hechos de forma inmediata a sus representantes. La responsabilidad de transmitir información relevante a los representantes de las personas usuarias 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 tratará de promover por parte de los adjudicatarios la realización de talleres de formación o entrenamiento a los familiares cuidadores de las personas usuarias en temas como técnicas de cuidados personales u otros que puedan ser de su interés.

Asimismo, se propiciarán espacios para compartir la experiencia de la convivencia cotidiana 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.

4.3.8 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 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 Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad. 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 contrato.

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

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 las personas usuarias y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios. Dicho programa se comunicará a las familias o representantes.

Los gastos derivados de la realización de actividades de ocio, deporte y tiempo libre, correrán a cargo de las personas usuarias participantes o sus representantes.

El adjudicatario podrá facturar todos aquellos otros servicios y conceptos cuyo abono por parte de la persona usuaria o su representante se contemple explícitamente en este pliego, así como aquellos otros que puedan surgir en el plazo de ejecución del contrato, 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.

4.3.10 Servicios de manutención y alojamiento

4.3.10.1 Manutención

Plazas de las tres tipologías

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 de Día: dos comidas (desayuno y comida o bien comida y merienda), en función del horario de atención del centro de día;
 - COFOIL: dos comidas (desayuno y comida o bien comida y merienda), en función del horario de atención del centro;

Sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse el número de ingestas o modificarse su frecuencia.

- b) El diseño de los menús se ajustará a criterios dietéticos atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, contemplando la elaboración de dietas especializadas para aquellas patologías que así lo requieran y hubieran sido prescritas por un facultativo. Con carácter general la carta de menús se ajustará a los siguientes criterios: ser variada, completa y equilibrada según el patrón de dieta mediterránea, adaptarse a las necesidades nutricionales de las personas usuarias, estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año, fomentar el consumo de productos frescos y de frutas, verduras y hortalizas, garantizar la seguridad y salud de las personas usuarias frente riesgos derivados del consumo de determinados alimentos
- c) 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. Junto con el menú se dispondrá de las fichas/listados en los que se recoja información relativa a los ingredientes, con gramaje de los distintos platos que lo componen, así como información de los alérgenos de declaración obligatoria.
- d) Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de las personas usuarias, ya sea por su contenido o textura, que serán también supervisados e igualmente suscritos por personal cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética).
- e) Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas,

para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que la información sea accesible para los usuarios y sus familiares.

- f) Las comidas y platos cocinados deberán tener una presentación atractiva y se servirán de forma que lleguen a la temperatura adecuada a sus destinatarios.
- g) Las comidas se servirán en el comedor o comedores habilitados en las unidades de convivencia salvo que, por causa de enfermedad de los usuarios y a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona más indicada para el usuario.

4.3.10.2 Alojamiento

Plazas de atención residencial

Este servicio comprende el uso y disfrute por los usuarios, en condiciones de seguridad y accesibilidad, de su habitación y zonas de convivencia incluyendo comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes. A tales efectos se garantizará la existencia de espacios propios y comunes, preferentemente organizados en unidades de convivencia de reducido tamaño con el equipamiento y mobiliarios adecuados, incluyendo la ropa de cama, mesa y aseo que deberán ser aportados por el adjudicatario.

En su prestación se atenderá a los siguientes requisitos:

- Ocupación por el usuario de una habitación, con capacidad para un máximo de 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 los elementos constructivos o de decoración adecuados.
- Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del centro. Se limpiarán diariamente, en horario matutino y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- 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.
- Las camas se harán diariamente, en horario matutino, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- La muda de ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran y en todo caso semanalmente, así como en el caso de la ropa de cama cada vez que se produzca un ingreso. El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

4.3.10.3 Servicio de transporte

Plazas de Centro de Día

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 de Día procedentes de su zona de influencia, que corresponde a la localidad en la que se ubica el centro, más las localidades y/o distritos municipales de Madrid colindantes.

El servicio de transporte se organizará en rutas, que den servicio a los actuales usuarios del Centro y a los usuarios de la zona de influencia territorial asignada al Centro. En todo caso, el adjudicatario garantizará el servicio de transporte que vengán recibiendo los usuarios de Centro de Día a la fecha de inicio del contrato.

A las personas solicitantes de plaza de Centro de Día 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 adquiriera este compromiso de acceso al centro.

b) Rutas

La ruta o rutas del centro se diseñarán estableciendo unos puntos de parada, lo más próximos posible a los domicilios de las personas usuarias 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 las personas usuarias pasen el menor tiempo posible en las mismas (con el límite máximo de 1 hora y 30 minutos).

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 personas usuarias 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 personas usuarias a transportar y otra que cubra los riesgos de accidentes por traslado de las personas usuarias desde el punto de ruta en que acceda al servicio de transporte hasta el vehículo y viceversa y 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 las personas usuarias la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo y su ubicación en los asientos.
- Prestar a las personas usuarias la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al centro y desde éste a aquel.
- Control y apoyo personal a las personas usuarias 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 del centro. Este servicio se prestará en horario que permita la presencia de las personas usuarias 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 las personas usuarias 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 el apartado 6.2. del presente pliego.

Plazas de Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral

El centro “Majadahonda” 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 Programa de Atención y Apoyo Personal, 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 Programa de Atención y Apoyo Personal, el servicio de transporte. El adjudicatario del contrato deberá recabar anualmente de las personas usuarias 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, la persona usuaria, previa comunicación al centro, se vea necesitada a actuar de forma diferente al compromiso adquirido.

Se deberán prever las siguientes modalidades de transporte:

a) Transporte en ruta

El servicio de transporte en ruta se prestará con arreglo a las condiciones indicadas en el apartado 4.3.10.3.- Servicio de Transporte - Plazas de Centro de Día del presente pliego.

b) Transporte alternativo

Como alternativa al servicio de transporte en ruta que se ha descrito, el adjudicatario podrá sustituir el mismo, a su costa, previa conformidad de la persona usuaria o su representante para aquellos usuarios que estime el Equipo técnico del centro, por considerar que cuentan con el entrenamiento y tienen capacidad suficiente para ello, o en encuentran en proceso de entrenamiento y con el fin de incentivar su normalización y facilitar su integración socio laboral, por el transporte público colectivo, proporcionando a la persona usuaria el correspondiente abono en transporte público, de forma que permita el desplazamiento del mismo desde su domicilio al Centro y viceversa.

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.

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:

5.1.1 Programa de Atención y Apoyo Personal

Cada persona usuaria debe contar con un programa de atención y apoyo personal (PAAP) diseñado con la participación de la persona usuaria y, en su caso, de su representante. Para la elaboración de cada plan se requerirá una evaluación inicial que deberá reflejar: perfiles, objetivos operativos a conseguir, actividades a desarrollar, el tiempo que ha de permanecer en cada uno de los servicios del centro, así como los sistemas de evaluación. Deberán estar elaborados en lenguaje y formato accesible y deberá estar conformado en el plazo de un mes desde el ingreso.

El PAAP debe revisarse como máximo cada seis meses y, en todo caso, cuando se produzca un cambio significativo en la situación de la persona usuaria. El equipo técnico del centro analizará semestralmente la evolución de las personas usuarias y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos. Tanto dicho plan como sus evaluaciones y revisiones se integrarán en el expediente de las personas usuarias, en el que constará toda la información sobre el proyecto de atención que se siga con la persona usuaria, así como las incidencias surgidas en su aplicación.

El profesional de referencia de cada persona usuaria, participará en la elaboración, y revisión de su PAAP

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 las personas usuarias. Los referidos expedientes podrán ser requeridos, a su vez, por otros órganos de control interno y externo.

5.1.2 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.

Los PAAP contarán con indicadores que permitan interpretar y evaluar el desarrollo y consecución de resultados.

Se realizarán evaluaciones anuales de los planes personales de atención y apoyos 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).

Los planes 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 los PAAP.

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.

5.1.3 Programación por áreas o servicios

Una vez definidas las necesidades, expectativas e intereses de las personas usuarias en sus PAAP, 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 las personas usuarias. Se detallarán, al menos, las áreas y programas señalados en la cláusula 4.3 del presente pliego.

5.2 SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN

El adjudicatario dispondrá de una aplicación informática para la gestión del Servicio, que recoja, para cada usuario, los datos de identificación, tratamientos y registros, PAAP, días y horas de asistencia, frecuencias, registros y protocolos, reclamaciones e incidencias de todo tipo, y la solución dada, registro permanentemente actualizado de las horas de entrada y salida del personal; en definitiva, todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio. Esta aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento y en tiempo real por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid debidamente autorizados a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.

La aplicación informática dispondrá de los elementos de seguridad necesarios que impidan la modificación de los datos una vez registrados y contemple todas las características técnicas para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales de acuerdo con lo establecido en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos –RGPD-) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD) y demás normativa de aplicación.

La entidad adjudicataria (aun en el supuesto de que un tercero sea el proveedor de la aplicación informática de gestión del servicio) será la responsable de garantizar que la Comunidad de Madrid y, en su caso, la entidad que ésta contrate a tal fin, pueda llevar a cabo

tareas de comprobación y verificación de la integridad de la información y de que no ha sido alterada ni manipulada.

La entidad adjudicataria facilitará al personal que designe la Dirección General competente en materia de atención a las personas con discapacidad de la Comunidad de Madrid los permisos y conocimientos necesarios para el acceso a la aplicación informática de gestión y consulta de la información a distancia del centro.

5.3 PLAN DE CALIDAD

Se incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 35.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

A tal efecto, el adjudicatario deberá obtener una certificación de calidad específica para el adjudicado y con validez para todo el periodo de ejecución del contrato cumpliendo la norma UNE 158101 y 158201:2015 para residencias y centros de día o la que, en su caso la sustituya.

El adjudicatario debe mostrar el cumplimiento con la misma mediante un certificado en vigor emitido por una entidad de certificación acreditada por ENAC. El certificado deberá incluir la marca de la entidad de acreditación o referencia a la condición de acreditado, el número de acreditación, y debe estar emitido con un alcance que cubra las actividades objeto de este contrato.

Dentro del mismo implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y representantes que se llevará a cabo con la periodicidad anual.

Con el fin de que las personas usuarias puedan participar de la manera más amplia posible, se les proporcionará todos los medios, apoyos y adaptaciones necesarias para obtener su respuesta.

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 contrato, el adjudicatario estará obligado a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

5.4 FORMACIÓN DEL PERSONAL

El adjudicatario elaborará un plan anual de formación del personal en materias relacionadas con el sector de atención y el servicio descrito en este Pliego, como mínimo por el número de horas recogido en el Convenio Colectivo vigente regulador de este sector.

En este Plan se incluirán específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone incluyendo el modelo de atención centrada en la persona y de calidad de vida y así como los específicos de cada recurso (empleo con apoyo, abordaje terapéutico de las conductas disruptivas, eliminación de sujeciones...).

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

5.5 PROTOCOLOS Y REGISTROS

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente Pliego y deberá garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros que les afecten por su categoría profesional.

Estos protocolos deberán orientarse, a la aplicación en del modelo de atención entrada en la persona, en función de las características del centro y las necesidades y preferencias de las personas residentes.

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 e integración de las personas al centro: deberá existir un protocolo de acogida al centro tanto de la persona usuaria como de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las actividades y el funcionamiento del centro. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración a las actividades y programas del mismo.
- Protocolo de valoración integral y elaboración de los PAAP. Se contará con un protocolo que describa el procedimiento y contenido de la valoración del usuario al ingreso que incluirá tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales con especial atención a las conductas disruptivas que pueda presentar a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos del nuevo usuario. El protocolo contemplará la sistemática de elaboración de los programas personales de atención y apoyos, de forma interdisciplinar y su revisión, al menos semestralmente, y siempre que se detecten cambios en la evolución.
- Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.
- Emergencia sanitaria que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias
- Protocolo de traslado a servicios de urgencia. Se deberán definir en este protocolo las acciones a llevar a cabo según el tipo de traslado, información a la persona usuaria y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
- Protocolos de prevención de riesgos e intervención: caídas, crisis epilépticas, incontinencia, cambios posturales y movilización u otros en función de las necesidades de intervención de las personas usuarias, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y as de intervención.
- Higiene y cuidado personal.

- Abordaje de conductas disruptivas e Intervención en crisis.
- Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.
- Prevención, gestión y control de medidas de contención, que incluirá la utilización de las medidas alternativas para evitar su uso, la prescripción individualizada y revisión periódica de su aplicación y de la necesidad de su utilización.
- Fugas y ausencias no justificadas de las personas usuarias del centro.
- Información las familias, incluyendo registro de las comunicaciones efectuadas.
- Gestión de sugerencias y reclamaciones: incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.
- Acompañamiento y atención durante el proceso de defunción y duelo.
- Protocolo de actuación y seguimiento de las personas en procesos de integración laboral, incluyendo la metodología de actuación del centro para la elaboración de los itinerarios de inserción laboral, la definición de los apoyos a la persona, su seguimiento y evaluación para el cumplimiento de los objetivos y los registros a mantener.
- Gestión del proceso de salida del centro que incluirá el proceso de actuación antes las diferentes causas de baja en el recurso (traslado, exitus u otros) incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso en el caso de objetivos terapéuticos y por evolución de las necesidades de atención.

El adjudicatario deberá utilizar registros formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que consistirán en libros de registro o programas informáticos o aplicaciones que garanticen la no modificación posterior a la anotación. Además de los registros asociados a los protocolos relacionados, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan los siguientes registros:

- Registro diario de entradas y salidas del centro, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento las personas usuarias presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida o de la ausencia.
- Registro de incidencias
- Registro de visitas
- Registro de ficha de incidencia de PREDEA.

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

Los 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, atendiendo siempre a los requisitos y límites establecidos en la normativa vigente, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante

RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDPGDD).

6. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 MEDIOS MATERIALES

El centro Majadahonda de atención a personas con discapacidad intelectual, integrado por residencia, centro de día y centro ocupacional, de formación, oportunidades e inserción laboral, cuya gestión es objeto del presente contrato, está ubicado en la Avda. Guadarrama, 44, de Majadahonda (Madrid), ostentando la Comunidad de Madrid la titularidad del mismo.

Características del centro:

El centro cuenta con una superficie construida de 2.633 m². Está constituido por un edificio de una sola planta, dividido en tres módulos, con las siguientes dependencias.

- a) Zonas comunes: Recepción, biblioteca, 2 despachos, comedores, office, cocina, lavandería y vestuario de personal.
- b) Residencia: Sala control de seguridad, aseo, almacén, office de personal, sala polivalente, 2 salas de estar, despacho, enfermería, 14 dormitorios dobles y 14 baños adaptados.
- c) Centro de Día: 3 aulas, 2 baños adaptados, aseo adaptado, baño con bañera terapéutica, 3 despachos, sala de enfermería y servicio médico y sala de fisioterapia.
- d) Centro Ocupacional, de Formación, Oportunidades e Inserción Laboral: Gimnasio, 4 talleres, 2 baños completos, aseo adaptado, sala de enfermería, 3 despachos, aula informática y sala Snoezelen. Escalera de acceso a los altillos donde se encuentran 6 almacenes en un pasillo superior.

6.1.1 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 de la gestión del Centro incluido en el presente contrato, se hará cargo de su mantenimiento y reparación, así como de su renovación periódica, de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet, la red WiFi, la adquisición, mantenimiento y oportunas renovaciones de las aplicaciones informáticas y del software que se estime necesario para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos y del centro.

6.1.2 Mantenimiento e inspecciones reglamentarias del centro

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

- a. La empresa o entidad adjudicataria de la gestión se hará cargo de los gastos de consumos y mantenimientos correspondientes a luz, agua, gas (gas natural

para calderas y propano para cocinas), teléfono, limpieza y otros gastos de mantenimiento del centro y del inmueble en el que se ubica.

- b. De igual modo el adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria de los locales, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos que garanticen la habitual y normal actividad del Centro (edificación, instalaciones y espacios exteriores) en las debidas condiciones de salubridad, higiene, seguridad y ornato, y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal). La empresa gestora comprometerá la realización y correrá con el gasto de las inspecciones obligatorias, periódicas, por Organismo de Control Autorizado (OCA's), vigentes. Así como con la realización -igualmente en plazo- de las medidas correctoras y subsanación de observaciones que se reflejen en el acta de inspección, salvo las que se deriven de cambio o nueva normativa, en cuyo caso será la Consejería quién deba asumir el coste de aquella medida correctora.
- c. El adjudicatario deberá suscribir los preceptivos contratos para realizar el mantenimiento de las instalaciones con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para cada específica labor, debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad que en cada momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento del local y sus instalaciones se ajustarán a la legislación vigente. Los de mantenimiento de Protección contra Incendios (PCI), deberán incluir todos los equipos de protección pasiva y activa que formen el sistema de PCI, incluida la instalación de electrónica de detección y avisos de alarma de incendios, alumbrado de emergencia y evacuación, alumbrado de señalización de cuadros eléctricos, funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación (manetas antipánico, bisagras, selectores de cierre, retenedores electromagnéticos...), funcionamiento de equipos de extinción manual y automática de incendios, así como la señalización fotoluminiscente de vías de evacuación y de equipos de extinción, pulsadores, sirenas y bie's.
- d. El adjudicatario deberá atender al mantenimiento de las puertas automáticas de acceso al centro, para lo cual realizará aquellas labores de mantenimiento preventivo y correctivo necesarios. Realizará al menos cuatro (4) revisiones anuales (una al trimestre) con mantenedor homologado para este tipo de puertas y sus mecanismos.
- e. El adjudicatario igualmente deberá disponer de personal adecuado en número y cualificación, capaz de atender el cotidiano mantenimiento preventivo y correctivo, o bien comprometer esta atención con sus empresas mantenedoras, y/o de tipo multiasistencia, de manera que se pueda garantizar la urgente y rápida atención a la resolución de daños y averías incluidas las de menor entidad.
- f. Así mismo, el adjudicatario deberá realizar la desinsectación, desratización y desinfectación de los locales y espacios con una periodicidad anual.

- g. Deberá atender a la revisión y limpieza, con una periodicidad mínima de seis meses, de canalones y bajantes de aguas pluviales en cubiertas, así como revisión periódica y limpieza semestral (cada seis meses) de sumideros de cubiertas.
- h. Deberá atender al correcto mantenimiento de la instalación de ventilación y renovación de aire, junto a medidas de higiene y desinfección de suelos, equipos y mobiliario, tanto en circunstancias normales como ante cualquier otra circunstancia imprevista.
- i. Todos los gastos relativos al mantenimiento y funcionamiento del inmueble donde se presta el servicio objeto del presente Contrato, limpieza del mismo, conservación y reparación de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, arreglos, gastos de actividades y otros gastos necesarios para el mantenimiento, correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato. En este sentido, la entidad adjudicataria correrá a su vez con los gastos de compra y reposición de material de escritorio, material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material para actividades, material para talleres, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como con los gastos de las actividades necesarias, incluidos gastos de desplazamientos o gastos de apoyo para el adecuado desarrollo de los procesos atención psicosocial y soporte social, rehabilitación laboral e inserción socio laboral y de las demás actividades de apoyo social y comunitario, incluidos aquellos relacionados con las actividades realizadas por voluntarios y otros colaboradores sociales incorporados al servicio objeto del contrato.
- j. El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento preventivo del local y de sus instalaciones. Será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ella se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y seguridad de cada instalación.
- k. El adjudicatario elaborará y presentará a la Consejería un Plan incluyendo un protocolo para el control de la legionela en el centro en cumplimiento del RD 487/2022 por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis.
- l. El adjudicatario se hará cargo de un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se incluirán datos relativos a las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE, o las equivalentes para otros componentes del Local.
- m. El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación. Deberá describir brevemente la operación de mantenimiento realizada, especificando equipo o sistema en la que se realiza la tarea. Relacionará los materiales sustituidos cuando se hayan realizado operaciones de este tipo. Se incluirá fecha de realización de la operación y la periodicidad con la que se ha de realizar, quién la realiza, (empresa mantenedora acreditada o personal propio supervisado por empresa mantenedora acreditada), resultado conforme o disconforme, partes de trabajo/ factura de forma que se pueda acreditar la

subsanción de la deficiencia, así como firma de quien realiza la tarea y sello de la empresa mantenedora.

- n. Inspecciones reglamentarias y mantenimiento Técnico-Legal: La empresa adjudicataria vendrá obligada a llevar a cabo el mantenimiento técnico-legal de las instalaciones y equipos objeto del contrato, previstas en los Reglamentos Industriales actuales o que pudieran promulgarse durante el plazo de ejecución del contrato, tanto de carácter nacional como autonómico y local. Dichas actuaciones comprenderán las operaciones de tipo preventivo, correctivo y de adecuación a normativa y las revisiones e inspecciones periódicas establecidas en los distintos Reglamentos aplicables, siendo por cuenta de empresa adjudicataria todos los gastos derivados de su realización, OCA incluidas, salvo las que se deriven de cambio a nueva normativa, en cuyo caso será la Consejería quién deba asumir el coste de aquella medida correctora. Se deberá presentar a la Consejería la documentación acreditativa con los correspondientes visados oficiales.
- o. Cuando en cumplimiento de la normativa sea preceptivo contar con Certificados de Mantenimiento por empresa acreditada y/o certificado de inspección, tendrán que ser archivados y custodiados en el centro y a disposición de la Consejería y organismos competentes.
- p. Tales documentos deberán custodiarse al menos durante cinco años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento. Estos documentos deben ser entregados a la Administración a la finalización del contrato. Si durante el periodo de vigencia del contrato 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 empresa mantenedora, el adjudicatario correrá con sus gastos.
- q. La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa vigente y con un mínimo de una (1) vez al año se realizará una limpieza de la red de saneamiento, atendiendo fundamentalmente a garantizar evitar atascos en las zonas de cocinas y lavandería. Además, 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 años, una limpieza de arquetas a pie de bajante, arquetas de paso y arquetas sifónicas.
- r. Asimismo, el adjudicatario, se hará cargo del mantenimiento correctivo de la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta de nuevo en servicio en los plazos más breves posibles. Cuando exista una necesidad de sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, achacable al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria, siendo ésta 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. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte 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 tipo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

- s. El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado de limpieza y cuidado las zonas verdes de la parcela en la que se ubican el centro, así como las plantas de interior, y a realizar el mantenimiento debido para evitar su deterioro. Por consiguiente, el adjudicatario estará obligado a la sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles y arbustos que hubiera perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, o bien su precario estado botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato. Para la reposición que se efectúen se utilizarán especies de idénticas características botánicas, edad, tamaño y conformación, a las que en el momento de la sustitución reúna el conjunto del que han de formar parte. Se dedicará atención a la limpieza de las zonas verdes que consistirá en la eliminación tanto de la vegetación de crecimiento espontáneo como de las hojas caídas; llevará a cabo las labores de siega, recortes, podas y recogidas de desperdicios y basuras que por cualquier procedimiento lleguen a esas zonas. El adjudicatario cuidará de que no se produzcan pérdidas de agua por bocas de riego mal cerradas, aspersores -en su caso- mal regulados o por cualquier otra causa.
- t. Correrán a cargo de la Consejería las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del local o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería resulte necesario. Correrán también a cargo de la Consejería los gastos de pintura cuando afecten a la totalidad del Centro, así como la reforma que suponga modificación de la distribución interior. También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento complementario del inicial del que se haya dotado a el centro, así como la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen su vida útil 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. Además, la Consejería se hará cargo de los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.
- u. La entidad o empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para la instalación, mantenimiento y funcionamiento de las líneas y sistemas de telecomunicaciones necesarios para el adecuado funcionamiento del centro objeto del contrato. A la finalización del contrato la titularidad de las citadas líneas revertirá a la Comunidad de Madrid, debiendo la empresa adjudicataria realizar la entrega de todas las instalaciones en

perfectas condiciones. El cambio de titularidad de las líneas a la finalización del contrato será tramitado directamente por la Comunidad de Madrid, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.

- v. Con ocasión de la finalización del contrato de servicios el adjudicatario deberá entregar el centro y sus instalaciones en perfectas condiciones. El adjudicatario deberá acometer, con una antelación de al menos cuatro meses de la finalización del contrato, la realización de un informe sobre el estado del local, sus instalaciones y equipamiento que deberá entregar a la administración tres meses antes de la fecha de finalización del Contrato. Dicho informe deberá versar sobre el estado de las instalaciones de suministro y distribución de agua, calefacción, climatización, agua caliente sanitaria, protección contra incendios, electricidad y alumbrado, y saneamiento, todo ello realizado por empresa de control de calidad homologada, realizando para ello, las pruebas y comprobaciones que se consideren adecuadas para su emisión; informe en el que se hará mención expresa de los aspectos analizados de las instalaciones y su conformidad o no, sobre su estado y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.
- w. Asimismo, el adjudicatario deberá entregar a la Administración los expedientes individuales y/o historiales de atención de todos los usuarios atendidos en el centro. Estos expedientes, que quedarían en propiedad de la Administración y en uso exclusivo de la misma, deberán ser entregados por el adjudicatario completos y adecuadamente organizados, no pudiendo, en ningún caso, quedarse la empresa adjudicataria con ninguno de ellos ni con copias de los mismos.

6.1.3 Otros medios materiales

La Entidad adjudicataria deberá:

- Respecto a los útiles y productos de aseo
 - Los productos y útiles de aseo básico (gel, champú, crema hidratante, peine, cepillo de dientes, etc.) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el adjudicatario. Aquellos productos de marcas o tipos específicos que puedan requerir los usuarios, serán aportados por éstos o su representante.
- 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.

- 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:

- Respecto al material de incontinencia, sanitario y medicación:
 - Plazas de Centro de Día. Será aportado por los usuarios; el número de cambios será el que demanden sus circunstancias personales. En el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturar el importe de los mismos. Aportarán también a su cargo, al menos, una muda para realizar los cambios que fueran necesarios, dentro del horario de funcionamiento del Centro.
 - Plazas de atención residencial. 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.
- Otros elementos de uso personal y servicios complementarios
 - Plazas de las tres 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.
- 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.

6.2 MEDIOS PERSONALES

La Consejería podrá solicitar la documentación que estime pertinente para comprobar que los trabajadores que están efectivamente asignados a la ejecución del contrato se hallan contratados para la prestación del servicio y gozan de la titulación y formación profesional necesaria para ello.

La totalidad de la plantilla del personal que se relaciona a continuación, dependerá laboralmente de la adjudicataria del contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo a este respecto con la Consejería que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

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 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. y su normativa de desarrollo.

El adjudicatario deberá garantizar la presencia física, de lunes a viernes no festivos, del personal que seguidamente se relaciona:

- PSICÓLOGO
1 profesional a jornada completa.
- TRABAJADOR SOCIAL
1 profesional a jornada completa.

Además de lo indicado en los apartados anteriores, deberá garantizarse en cada uno de los recursos que integran el centro la presencia física de las siguientes figuras profesionales:

RESIDENCIA

El adjudicatario deberá garantizar la presencia física, todos los días del año, del personal que a continuación se relaciona:

- ATS/DUE
1 profesional a $\frac{3}{4}$ de jornada.
- CUIDADORES/AS

7 profesionales 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.

Además de lo indicado en el apartado anterior, deberá garantizarse la presencia física, de lunes a viernes no festivos, del personal que seguidamente se relaciona:

- MÉDICO
1 profesional a 1/3 de jornada.
- FISIOTERAPEUTA
1 profesional a media jornada.
- LOGOPEDA
1 profesional a media jornada.
- TERAPEUTA OCUPACIONAL
1 profesional a media jornada.
- TIS/EDUCADORES/AS
2 profesionales: uno a jornada completa y uno a media jornada.
Además, en el caso de esta figura profesional:
Fines de semana y festivos: 3 profesionales a jornada completa.

CENTRO DE DÍA

El adjudicatario deberá garantizar la presencia física de lunes a viernes no festivos, del personal que seguidamente se relaciona:

- MÉDICO
1 profesional a 1/6 de jornada.
- ATS/DUE
1 profesional a $\frac{3}{4}$ de jornada.
- FISIOTERAPEUTA
1 profesional a $\frac{1}{4}$ de jornada.
- LOGOPEDA
1 profesional a $\frac{1}{4}$ de jornada.
- TERAPEUTA OCUPACIONAL
1 profesional a $\frac{1}{4}$ de jornada.
- CUIDADORES/AS

2 profesionales: uno a jornada completa y uno a media jornada.

- TIS/EDUCADORES/AS

1 profesional a jornada completa y 1 profesional a ¼ de jornada.

CENTRO OCUPACIONAL, DE FORMACIÓN, OPORTUNIDADES E INSERCIÓN LABORAL

El adjudicatario deberá garantizar la presencia física de lunes a viernes no festivos, del personal que seguidamente se relaciona:

- ENCARGADOS DE TALLER

2 profesionales: uno a jornada completa y uno a media jornada.

- PREPARADOR LABORAL

1 profesional a jornada completa.

- TIS/EDUCADORES/AS

2 profesionales a jornada completa.

- CUIDADORES/AS

1 profesional a jornada completa.

El servicio de portería-recepción deberá prestarse todos los días del año, las 24 horas del día. Durante el turno de noche las incidencias que se produzcan referidas a la recepción, incluidas las salidas y entradas de usuarios, serán atendidas por la persona responsable de dicho turno.

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, con indicación de las figuras profesionales y dedicación horaria. En el caso de que algún profesional se comparta con varios recursos, la programación indicará el tiempo efectivo asignado en cada uno de ellos. 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 adjudicatario 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 llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores del centro. Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que

capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.

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 abordaje terapéutico de las conductas disruptivas y la eliminación de sujeciones.

Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de las obligaciones que pudieran venir impuestas 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.

7. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS

7.1 PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

Dada la vulnerabilidad de los usuarios atendidos en este recurso, tal como establece el artículo 2.2 de la Norma Básica de Autoprotección aprobada por Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, deberán elaborar, registrar e implantar un Plan de Autoprotección teniendo en cuenta el contenido escrito en la citada norma.

El Plan de Autoprotección deberá inscribirse debidamente en el Registro de Datos de Planes de Autoprotección, regulado por el DECRETO 74/2017, de 29 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se crea y regula el funcionamiento del Registro de Datos de Planes de Autoprotección de la Comunidad de Madrid y deberá actualizarse permanentemente incorporando variaciones de plantilla, actividad, instalaciones, etc. y revisarlo íntegramente al menos cada 3 años.

El citado Plan, contendrá instrucciones para la coordinación de los medios de protección con los que cuenta la residencia (medios activos y pasivos, sectorización, detección, megafonía, extinción, señalética...) con los recursos humanos que, de una manera organizada, deban atender cualquier situación de emergencia que se produzca en el Centro.

El gestor deberá llevar a cabo al menos un simulacro de emergencia, al año; resultado del cual deberá informar a la dirección del Centro y a la Subdirección General, disponiendo las medidas correctoras que se pudieran derivar de las observaciones del simulacro.

7.2 PLAN DE CONTINGENCIA

El Plan de Contingencia por Emergencias es el documento que recoge el conjunto de medidas de prevención y protección previstas e implantadas, así como la secuencia de actuaciones a realizar ante la aparición de una situación de emergencia.

Deberá ser elaborado, implantado y actualizado por el adjudicatario, durante toda la duración del contrato y mantenerlo a disposición de la Dirección General cuando le sea requerido.

La finalidad de este documento es la planificación y organización material, técnica y humana para la utilización óptima de los medios previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia. El plan deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- 1- Contingencia/s contemplada/s.
- 2- Descripción del tipo de centro, tipo de plazas y número y tipo de usuarios.
- 3- Clasificación de residentes.
- 4- Descripción de la infraestructura del edificio.
- 5- Organigrama estructura de personal.
 - a. Listado de sustitución de mando.
- 6- Inventario de equipos de protección individual, material para desinfección, etc.
- 7- Sectorización y aislamiento:
 - a. Creación de zonas verde y roja.
 - b. Redistribución espacial.
 - c. Asignación de personal sin rotación a las distintas zonas.
 - d. Identificación de las zonas de tránsito y de descontaminación.
- 8- Protocolos:
 - a. Clasificación y sectorización.
 - b. Información a familias.
 - c. Coordinación socio-sanitaria: distribución de competencias y listado de contactos actualizados con la administración.
 - d. Protocolo de adquisición de material y equipamiento: listado actualizado de proveedores.
 - e. Protocolo de contratación y organización de personal.
 - f. Protocolo de formación a los trabajadores.
 - g. Protocolo de limpieza y desinfección.
- 9- Documentación:
 - a. Comunicaciones e instrucciones de la administración.
 - b. Guía de prevención y control frente a posibles infecciones o enfermedades infecto contagiosas en residencias de mayores y otros centros de servicios sociales de carácter residencial.

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

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)

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: SERRANO FERNÁNDEZ ALEJANDRA
Fecha: 2023.08.07 10:15

Fdo.: Alejandra Serrano Fernández