



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL SERVICIO DE “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO EN 94 CENTROS ADSCRITOS A LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL MEDIANTE EL EMPLEO DE ENCUESTAS A USUARIOS, FAMILIARES Y CIUDADANOS”.**

### **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO**

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio de evaluación de la satisfacción con el servicio prestado en centros adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social mediante el empleo de encuestas a usuarios, familiares y ciudadanos

#### **1.1 EL OBJETO 1**

El primer objeto del contrato es la realización de los estudios de Evaluación que midan y analicen el posicionamiento y la opinión (importancia y valoración) de los usuarios y familiares de usuarios de los centros gestionados por la AMAS, sobre una serie de dimensiones y atributos definidos por la AMAS como elementos constitutivos de un servicio de Calidad, a través de encuestas personales, presenciales o telefónicas, según el perfil del entrevistado, discriminando cada estudio y sus resultados, de acuerdo a las diferentes tipologías de Centros gestionados por la Agencia Madrileña de Atención Social y a las características de la población atendida, aplicando una metodología de evaluación homogénea.

#### **1.2 EL OBJETO 2**

El segundo objeto del contrato es la realización de encuestas telefónicas mensuales sobre la satisfacción de los ciudadanos que han presentado quejas o sugerencias centradas en los servicios prestados en los centros de la AMAS y recogidas a través del sistema de tratamiento de las Sugerencias y Quejas del ciudadano, para conocer su percepción sobre el tratamiento dado a las mismas, el proceso de gestión, que incluye desde la atención al ciudadano que quiere interponer la queja o sugerencia, la resolución de la situación planteada, así como la respuesta recibida y el tiempo de ejecución de todo el proceso. Todo ello para tener una visión de conjunto que permita a la organización la detección de posibles áreas de mejora.

Todo ello en el contexto del Sistema de gestión de la calidad de la AMAS, cuya norma de referencia ISO-9001 exige de forma mandatoria, en el punto referente a los Requisitos para los productos y servicios, la obtención de la retroalimentación de los clientes (usuarios y familiares en el contexto de la organización) sobre los productos y servicios, incluyendo sus quejas.



## CLÁUSULA SEGUNDA - LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos relacionados con la planificación, explotación y análisis de datos y la elaboración de informes se realizarán en la propia sede de la empresa adjudicataria. El despliegue y el trabajo de campo se realizarán según la siguiente tabla:

TIPOLOGÍA DE CENTRO Y USUARIO		TIPO ENTREVISTA
<b>25</b> Residencias de Mayores	Capacidad cognitiva Intacta	Entrevista presencial a residentes
	Capacidad cognitiva alterada	Entrevista telefónica a familiares de residentes
<b>13</b> Centros para personas con discapacidad intelectual		Entrevista telefónica a familiares de usuarios
		Entrevista presencial a usuarios de Centros con capacidad cognitiva
<b>32</b> Centros de Mayores	Mayores activos con capacidad cognitiva intacta	Entrevista presencial a socios de los centros
<b>20</b> Centros de Día de Mayores		Entrevista telefónica a familiares de usuarios
<b>4</b> Comedores Sociales		Entrevista presencial a usuarios
Servicios Centrales y todos los centros de la AMAS		Entrevista telefónica a usuarios/ciudadanos que presentan quejas sobre los servicios prestados

En el caso de las entrevistas presenciales, los encuestadores se desplazarán a los propios centros de la AMAS, cuyas direcciones figuran en el Anexo I.

En el caso de las entrevistas telefónicas, se realizarán desde el *Call-Center* que la empresa adjudicataria ponga a disposición del presente contrato.

Las reuniones con la Coordinación de calidad, estrategia y relaciones institucionales para la planificación de los trabajos se llevarán a cabo en la sede de los servicios centrales de la AMAS, al igual que la presentación de los informes finales al equipo Directivo que cierra la última fase del plan de trabajo.



## CLÁUSULA TERCERA - HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con carácter previo a la realización de las encuestas, la empresa adjudicataria presentará la programación detallada de los Trabajos de campo, para conocimiento, supervisión y aprobación de la AMAS.

Una vez comenzado el trabajo de campo de las encuestas presenciales, la empresa adjudicataria informará, como mínimo semanalmente, de la evolución de las encuestas, con el número de las realizadas y las pendientes y las incidencias ocurridas durante el transcurso de las mismas.

Las encuestas, tanto presenciales como telefónicas, se realizarán en día laborable, de lunes a viernes.

Para las encuestas presenciales, el horario aproximado de realización de las mismas será el siguiente:

- en Residencias de Mayores será de 11 a 18 horas.
- en Centros de Mayores de 10 a 20 horas.
- En Centros para personas con discapacidad intelectual de 10 a 13:30 horas.
- en Comedores Sociales de 12 a 16 horas.

En todos los casos se deberá respetar la hora de la comida y descanso de cada centro, evitando cualquier interrupción a los usuarios, de acuerdo a las indicaciones recibidas en el centro.

Para la realización de las encuestas telefónicas el horario será de 9 a 21 horas, adaptándose en algunos casos al horario concertado previamente con el familiar.

## CLÁUSULA CUARTA - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### 4.1. TIPOLOGÍA DE POBLACIÓN Y CENTROS

La aplicación de las encuestas y su posterior explotación y estudio tienen como foco a tres tipos de colectivos: población mayor, autónoma o dependiente; personas con



discapacidad intelectual y adultos vulnerables de 94 centros con la siguiente distribución:

- 25 RESIDENCIAS DE MAYORES (Mayores con patrón cognitivo intacto y Familiares de Mayores dependientes), con 6.221 plazas.
- 20 CENTROS DE DÍA DE MAYORES (Familiares de Mayores dependientes, que residen con su familia), con 715 plazas.
- 13 CENTROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL (8 CENTROS OCUPACIONALES Y 5 CENTROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADOS). (Familiares de personas con discapacidad, tanto residentes como usuarios externos de los 13 centros y usuarios de los centros con capacidad cognitiva para contestar las preguntas del cuestionario adaptado), con 1.723 plazas.
- 32 CENTROS DE MAYORES. Mayores autónomos, socios de los Centros, que viven en el entorno familiar, con más de 410.000 socios.
- 4 COMEDORES SOCIALES. Adultos que reciben la prestación de comedor, con 850 usuarios de media diaria.

#### 4.2. NÚMERO DE ESTUDIOS Y TIPO DE ENCUESTA SEGÚN OBJETO DE ESTUDIO

##### **OBJETO 1 DEL CONTRATO. ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**

En concreto, han de llevarse a cabo **7 estudios diferenciados** que incluyen 7 tipos de encuestas representativas con las siguientes características:

- Encuesta presencial a residentes con Patrón Cognitivo Intacto de Residencias de Mayores.
- Encuesta telefónica a familiares de residentes con Patrón Cognitivo No Intacto de Residencias de Mayores.
- Encuesta telefónica a familiares de usuarios de Centros de Día de Mayores.
- Encuesta telefónica a familiares/curadores de usuarios de Centros para personas con discapacidad intelectual, distinguiendo entre Centros para personas con discapacidad intelectual grave (CPDI) y Centros para personas con discapacidad intelectual leve o moderada (CO).
- Encuesta presencial a usuarios de centros para personas con discapacidad intelectual con capacidad cognitiva suficiente para contestar a la encuesta adaptada.



- Encuesta presencial a socios/usuarios activos de Centros de Mayores.
- Encuesta presencial a usuarios de los Comedores Sociales.

## **OBJETO 2 DEL CONTRATO. ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

El desarrollo de las encuestas de satisfacción con el proceso de gestión de quejas y sugerencias se realizará telefónicamente a través de un único tipo de encuesta, independientemente del tipo de centro al que se asocie la queja/sugerencia.

### **4.3. METODOLOGÍA**

Se describirá, de forma explícita, el enfoque metodológico que permita calcular un INDICADOR DE CALIDAD PERCIBIDA (*ICP*) para cada tipología de centro y para cada centro en particular, así como un tratamiento homogéneo de los datos, análisis de resultados y elaboración de sus correspondientes informes finales.

La metodología deberá tener en cuenta las series estadísticas temporales que hasta el momento le vienen permitiendo a la Agencia Madrileña de Atención Social evaluar la evolución de la satisfacción de los usuarios y familiares con los servicios prestados.

La metodología estará, por tanto, enfocada a la búsqueda del Indicador de Calidad desde la medición y el análisis del posicionamiento y la opinión (importancia y valoración) de los usuarios y familiares de usuarios sobre una serie de dimensiones y atributos de calidad definidos y proporcionados por la AMAS.

Por ello, aparte de los resultados que genere la explotación estadística de las diferentes variables incluidas en los cuestionarios y sus posibles cruces y explotación estadística, la metodología **deberá servir** para el cálculo de los siguientes indicadores:

Un Indicador Sintético de la Calidad del Servicio (ISC), como expresión numérica resumida de la calidad del servicio para el usuario.

Indicador de calidad percibida para cada atributo (ICP) ponderado por la importancia dada a cada aspecto.

Indicador de calidad percibida global (ICP) para el conjunto por tipo de Centro y para cada uno en particular.



### Indicador de calidad percibida global corregido (ICP)

Puntos fuertes y débiles de cada centro, en base a la valoración e importancia de cada atributo en cada centro y la media de centros.

Estos indicadores deberán ofrecer la posibilidad de valorar de una manera sencilla la evolución temporal del servicio en su conjunto, de cada centro en particular y la comparación en términos homogéneos entre los diferentes centros que integran la AMAS.

En el caso del objeto 2 del contrato, el estudio sobre la satisfacción con el proceso de gestión de quejas y sugerencias ofrecerá un indicador global de calidad percibida para el total de los centros de la AMAS y para cada tipología de centro, y otra serie de variables definidas por la organización.

#### **4.4. MUESTRA EN LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO. OBJETO 1 DEL CONTRATO.**

La muestra para cada encuesta deberá ser dimensionada, teniendo en cuenta los diferentes tipos de centros que gestiona la AMAS, atendiendo a dos condicionantes:

- Obtener resultados lo más significativos posible para cada Centro.
- El error de estimación muestral debe ser semejante para todos los centros de cada tipología, con la finalidad de que los resultados obtenidos en cada una de ellas sean comparables desde el punto de vista de su significación.
- No obstante, cuando por razones técnicas, la significación de los resultados para algunos Centros sea cuestionable debido a las características de la muestra obtenida, deberá reflejarse en el informe correspondiente mostrando una interpretación de los resultados condicionados por este hecho.

Se establecen los siguientes márgenes orientativos de fiabilidad: como máximo un  $\pm 10\%$  de error centro a centro, y  $\pm 3,5\%$  de error máximo para el conjunto de centros por tipo de estudio y encuesta.

El número de encuestas válidas mínimas necesarias para alcanzar los valores anteriores, se estima inicialmente en, al menos 7.000, de las que aproximadamente un 60% son presenciales y 40% telefónicas, teniendo como referencia los universos resultantes del corte transversal realizado en diciembre de 2022 que recoge la siguiente tabla:



TIPOLOGÍA DE CENTRO Y USUARIO		TIPO ENTREVISTA	UNIVERSOS Datos diciembre 2022(*)
Residencias de Mayores	Capacidad cognitiva intacta	Entrevista presencial a residentes	1.000
	Capacidad cognitiva alterada	Entrevista telefónica a familiares de residentes	4.700
Centros para personas con discapacidad intelectual		Entrevista telefónica a familiares de usuarios	1.500
		Entrevista presencial a usuarios de centros ocupacionales	400
Centros de Mayores	Mayores activos	Entrevista presencial a socios	19.295
Centros de Día de Mayores		Entrevista telefónica a familiares de usuarios	669
Comedores Sociales		Entrevista presencial a usuarios	800
(*) Los Universos varían de un año a otro, se corresponden con la disponibilidad de personas con capacidad de ser entrevistadas en el día en el que se realiza el corte en centros residenciales/Centros de día y la media de asistentes/día en los Centros de Mayores y Comedores Sociales.			

El mínimo de 7.000 encuestas totales se alcanzará, independientemente de los universos. De esta forma, si en alguno de los estudios no fuera posible alcanzar la muestra fijada o el número de usuarios/familiares que conforman el universo descendiera, se establecerá por parte de la Coordinación de Calidad, estrategia y relaciones institucionales en qué tipo de estudio se ampliaría el número de encuestas a realizar.

Los universos objeto de la investigación serán proporcionados por la AMAS. El total de entrevistables que los constituyen se obtendrán a fecha cierta de diciembre de cada ejercicio, una vez realizado un corte transversal en cada tipo de centro que definirá el número total.

#### 4.5. MUESTRA EN EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. OBJETO 2 DEL CONTRATO.

Cada mes se encuestarán, como mínimo, a un 30% del total de los ciudadanos, usuarios o familiares que hayan presentado quejas o sugerencias cuya gestión haya sido encomendada a la AMAS.



Mensualmente se entregarán a la empresa adjudicataria listados con las quejas cerradas<sup>1</sup> durante el mes anterior, codificadas en función del tipo de centro y la criticidad de la queja.

#### **4.6. CUESTIONARIOS Y TIEMPO DE APLICACIÓN EN LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO. OBJETO 1 DEL CONTRATO.**

Los Cuestionarios base, proporcionados por la AMAS, están integrados por un núcleo central de 8 dimensiones de calidad y un total de entre 25/30 atributos para las 8 dimensiones, que vienen siendo aplicados en ediciones anteriores y otras variables que a continuación se señalan. En el caso de los cuestionarios para los usuarios de centros para personas con discapacidad intelectual, éstos estarán adaptados e incluirán un soporte con pictogramas para facilitar su comprensión.

Con carácter general los grupos de preguntas, que en los 7 tipos de cuestionarios van a dar respuesta a lo propuesto, son los siguientes:

- Preguntas para caracterizar al encuestado (edad, sexo, relación con el usuario -en familiares-).
- Preguntas para caracterizar al usuario (en el caso de encuestas realizadas a familiares/tutores).
- Valoración del servicio desde una perspectiva global.
- Valoración del servicio con respecto al año anterior.
- Importancia y Valoración tanto de las dimensiones como de los atributos de calidad.
- Enumeración de las dimensiones más importantes.
- Enumeración de los atributos mejorables.
- Preguntas abiertas para cada estudio y año, que se formularán en su momento.

Los cuestionarios presenciales tienen una duración media de 15-20 minutos de acuerdo con las especiales características de la población a entrevistar y de aproximadamente 12-15 minutos de media en las encuestas telefónicas.

Todos los apartados del cuestionario no reservados para codificar deberán estar cumplimentados, por lo que se exigirá un control estricto por parte de la empresa adjudicataria para cumplimentar las distintas preguntas de los mismos. La codificación,

---

<sup>1</sup> Queja/sugerencia cerrada es aquella en la que el ciudadano que la formula ya ha recibido contestación por parte de la Administración.



conjuntamente con la grabación de los cuestionarios y de los literales contenidos en los mismos, correrá a cargo del adjudicatario.

En todo caso, los datos recogidos de los encuestados deben registrarse y tratarse de forma totalmente anónima, sin relación posible con cualquier dato identificativo como pudiera ser el nº de teléfono.

#### **4.7. CUESTIONARIO Y TIEMPO DE APLICACIÓN EN EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. OBJETO 2 DEL CONTRATO.**

El cuestionario base para el estudio sobre la satisfacción con el proceso de quejas y sugerencias, proporcionado por la AMAS, está integrado por un núcleo central de entre 10/15 atributos de calidad y una sección cualitativa en la que interrogar sobre la forma en que se ha prestado atención y resolución al motivo que generaba la queja/sugerencia y las posibles mejoras que implementaría el ciudadano para la solución.

Con carácter general el estudio se estructura en las siguientes preguntas:

- Preguntas para caracterizar al encuestado (fundamentalmente relación con el servicio sobre el que se centra la queja/sugerencia).
- Valoración del proceso de gestión de quejas y sugerencias desde una perspectiva global.
- Valoración de la accesibilidad para la presentación de quejas y sugerencias.
- Valoración de la atención y trato recibidos durante el proceso.
- Valoración del tiempo transcurrido para recibir una respuesta.
- Valoración de los atributos mejorables.
- Estudio cualitativo sobre la causa de la queja/sugerencia, resolución de la misma y las posibles mejoras en la prestación del servicio que, a juicio del entrevistado, mejorarían la calidad del mismo y evitarían la reiteración del motivo que desencadena la queja/sugerencia.

Se estima una duración media de aproximadamente 12-15 minutos en el desarrollo de las encuestas telefónicas sobre la gestión de quejas/sugerencias.

Todos los apartados del cuestionario no reservados para la codificación deberán estar cumplimentados, por lo que se exigirá un control estricto por parte de la empresa adjudicataria para cumplimentar las distintas preguntas de los mismos. La codificación,



conjuntamente con la grabación de los cuestionarios y de los literales contenidos en los mismos, correrá a cargo del adjudicatario.

En todo caso, los datos recogidos de los encuestados deben registrarse y tratarse de forma totalmente anónima, sin relación posible con cualquier dato identificativo como pudiera ser el nº de teléfono.

## CLÁUSULA QUINTA - MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria correrá con los gastos de maquinaria, utillaje y productos que sean necesarios para la prestación del servicio.

### 5.1. ENCUESTAS PRESENCIALES

Cada encuestador presencial deberá contar para la realización de su trabajo con la formación necesaria para la realización del mismo: Por un lado, formación sobre los aspectos específicos que caracterizan a los usuarios/familiares de la Organización, y por otro lado los aspectos técnicos de campo. Esta formación correrá a cargo de la empresa adjudicataria con el asesoramiento de la AMAS en los aspectos que tengan que ver con los usuarios y familiares de los Centros dependientes de la organización. La empresa adjudicataria deberá proporcionar a sus encuestadores el siguiente material y equipamiento:

- Manual del encuestador.
- Información de la ubicación del centro destinatario, dirección, teléfonos de contacto y profesionales de enlace de todos los centros sobre los que van a intervenir.
- Registro de incidencias.
- Acreditación personal para la entrada a los centros.
- Equipo y material necesarios para el desarrollo y registro de los resultados de la encuesta y que permitan el almacenamiento seguro de los datos para su posterior análisis y supervisión.



## 5.2. ENCUESTAS TELEFÓNICAS

Para las encuestas telefónicas, los encuestadores/as deberán contar con, al menos:

- Guías de introducción al entrevistado: transparencia, amabilidad, escucha, capacidad para explicar la importancia de la encuesta e idiosincrasia de la población a encuestar.
- En el caso de las encuestas sobre la gestión de quejas/sugerencias, listado con los motivos que generaron la queja/sugerencia.
- Infraestructura telefónica e informática adecuada, según lo descrito a continuación.

Para las entrevistas telefónicas la empresa adjudicataria contará con una plataforma técnica y un Sistema CATI (Computer assisted telephone interviewing), adecuados al trabajo que se plantea, que permita la gestión de las llamadas, grabaciones, controles y la supervisión continua del proceso.

Asimismo, se proporcionarán a la Dirección de los Trabajos las grabaciones que solicite, en el formato requerido y con la nomenclatura más adecuada para su seguimiento.

El intercambio de grabaciones se realizará de forma segura, cumpliendo todos los requisitos que garanticen la protección de datos de carácter personal, tanto en la transmisión como en el almacenamiento.

Todos los datos recogidos de los encuestados deben registrarse y tratarse de forma totalmente anónima, sin relación posible con cualquier dato identificativo como pudiera ser el nº de teléfono.

## CLÁUSULA SEXTA - MEDIOS PERSONALES

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para atender las obligaciones derivadas del contrato.

Además, la empresa dispondrá de un Responsable designado a tal efecto, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del contrato, siendo dicho responsable, el encargado de supervisar los trabajos y el único interlocutor con el personal que preste el servicio.



Los trabajadores de la empresa contratista tratarán a los usuarios y trabajadores del centro de forma correcta y respetuosa.

La empresa contratista velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de las medidas sobre Prevención de Riesgos Laborales, de Seguridad e Higiene en el trabajo vigentes en todas las operaciones que se realicen en el cumplimiento de los trabajos.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los operarios con ocasión del ejercicio de los trabajos, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que esto alcance en modo alguno a la Comunidad de Madrid.

El personal objeto del contrato contará con el adiestramiento y formación pertinente para el desarrollo de su actividad laboral, incluyendo el conocimiento de los protocolos y procedimientos de trabajo, uso y utilización responsable del equipamiento propio del puesto ya sea informático o manual; formación en aspectos relacionados con su labor profesional en el conocimiento y manejo de habilidades; así como del mantenimiento de dicha formación y la Empresa adjudicataria será responsable de dar la cumplida respuesta a dicho requerimiento.

En ningún caso ni circunstancia la existencia de este contrato supone relación laboral entre el adjudicatario o su personal y la Agencia Madrileña de Atención Social. Dicho personal dependerá exclusivamente de su adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario en relación con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, sin que la Agencia Madrileña de Atención Social asuma ningún tipo de responsabilidad ni obligación al respecto.

## **6.1. EQUIPO TÉCNICO**

El equipo técnico que se encargará de la dirección y coordinación de los diferentes trabajos estará integrado como mínimo por:

### **- Dirección y responsable final de los trabajos**

- Un Titulado Superior o Grado Universitario en el área de las ciencias matemáticas, ciencias sociales o en investigación y técnicas de mercado, con experiencia mínima de cinco años en trabajos centrados en la medición de la satisfacción del servicio recibido por los clientes/usuarios.



## - 2 Especialistas técnicos

- Un Titulado Superior o Grado Universitario en ciencias matemáticas, ciencias sociales o ingenierías, con experiencia mínima de tres años en estadística aplicada a las Ciencias Sociales o a la investigación de la satisfacción de usuarios/clientes.
- Un Titulado Superior o Grado Universitario en titulaciones centradas en la investigación de mercados o ciencias sociales, con tres años de experiencia en estudios de mercado o análisis de la calidad de servicios.

Todos los profesionales citados deberán pertenecer a la plantilla de la empresa. Este equipo técnico con sus profesionales se mantendrá durante toda la vigencia del contrato, salvo excepciones debidamente justificadas.

### 6.2. EQUIPO DE CAMPO

Se requerirá 1 Jefe de Equipo, diplomado, grado o licenciado universitario, con experiencia mínima de tres años en la tarea de supervisión de los trabajos de campo en estudios de satisfacción. Este profesional deberá pertenecer a la plantilla de la empresa.

### 6.3. FORMACIÓN DE LOS EQUIPOS

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del presente contrato el número suficiente de encuestadores, tanto en las encuestas presenciales como en las telefónicas, que garanticen el desarrollo del trabajo de campo en los tiempos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. El número mínimo de encuestadores para el desarrollo de las encuestas presenciales, en base al volumen y a la experiencia previa de la AMAS en estos estudios, se establece en 15.

Todo el personal de campo será instruido previamente sobre la metodología de su trabajo, habilidades para hacer entrevistas, uso de instrumental tecnológico, método de recogida de datos, etc. Además, recibirán una formación básica de, al menos 3 horas, por parte de la empresa adjudicataria al nivel mínimo sobre requisitos éticos y aspectos de confidencialidad.

La empresa adjudicataria presentará al director de los trabajos, previamente al despliegue del trabajo de campo, los criterios con los que selecciona el personal que realizará el trabajo de campo.



Los técnicos de la AMAS encargados de la supervisión de la evolución de los trabajos asesorarán a la empresa adjudicataria, en la forma que se determine, sobre las características de la población a entrevistar, tanto usuarios como familiares, y de la organización de los centros de la AMAS.

La empresa adjudicataria deberá considerar una prioridad alcanzar el tamaño muestral predeterminado por lo que, para ello, podrá modificar el calendario del trabajo de campo ante eventuales incidencias que puedan ocasionar pérdida de muestra, con aumentos de jornadas, variación de horario o reiteración de las visitas a centros en los que no se haya alcanzado la muestra por alguna circunstancia.

## **CLÁUSULA SÉPTIMA - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Con carácter general, el trabajo de campo consiste en la recogida de datos mediante entrevistas individuales (presenciales o telefónicas, según lo establecido en el apartado 5 de este documento) en las que se despliega un cuestionario, tanto a usuarios como a familiares de usuarios, para conocer su opinión (valoración e importancia) sobre el servicio recibido en los diferentes centros de la AMAS o sobre la gestión de las quejas/sugerencias que ha presentado.

En el caso del estudio sobre el proceso de gestión de quejas y sugerencias, la muestra se calculará sobre los datos globales de quejas/sugerencias y el estándar fijado en el apartado 4.5 de este documento. Con anterioridad al inicio definitivo de los trabajos de campo, se revisarán, anualmente, los cuestionarios según la tipología de usuarios y familiares. Los técnicos de la AMAS encargados del seguimiento y supervisión de las encuestas serán los que den el definitivo visto bueno a los cuestionarios que se utilicen en la nueva temporada de encuestas. La empresa adjudicataria no dará por hecho que los cuestionarios utilizados el año anterior son los válidos para el año en curso hasta que no reciba comunicación inequívoca de ello por parte de los técnicos de la AMAS.

La AMAS contará con un listado con el nombre y DNI de los encuestadores y con los nombres y teléfonos de los supervisores de campo. Dicha información se facilitará a la AMAS en la Fase II del trabajo (apartado 12 de este documento). Cualquier cambio en los encuestadores o supervisores deberá ser comunicado por escrito al director de los trabajos y a los técnicos de la AMAS encargados del seguimiento y supervisión de las encuestas.



## 7.1. CALENDARIO Y HORARIO DE TRABAJO DE CAMPO

Con carácter previo a la realización de las encuestas, la empresa adjudicataria presentará la programación detallada de los Trabajos de campo, para conocimiento, supervisión y aprobación de la AMAS.

Una vez comenzado el trabajo de campo de las encuestas presenciales, la empresa adjudicataria informará, como mínimo semanalmente, de la evolución de las encuestas, con el número de las realizadas y las pendientes y las incidencias ocurridas durante el transcurso de las mismas.

Las encuestas, tanto presenciales como telefónicas, se realizarán en día laborable, de lunes a viernes.

Para las encuestas presenciales, el horario aproximado de realización de las mismas será el siguiente:

- en Residencias de Mayores será de 11 a 18 horas.
- en Centros de Mayores de 10 a 20 horas.
- En Centros para personas con discapacidad intelectual de 10 a 13:30 horas.
- en Comedores Sociales de 12 a 16 horas.

En todos los casos se deberá respetar la hora de la comida y descanso de cada centro, evitando cualquier interrupción a los usuarios, de acuerdo a las indicaciones recibidas en el centro.

Para la realización de las encuestas telefónicas el horario será de 9 a 21 horas, adaptándose en algunos casos al horario concertado previamente con el familiar.

## 7.2. ACTITUD DE LOS ENCUESTADORES Y SUPERVISORES DE CAMPO

Los encuestadores y supervisores de campo deberán centrar su atención, de forma prioritaria, en la labor que tienen encomendada en cada momento.

El personal encuestador portará su DNI y la Carta de acreditación de la AMAS para presentar en los Centros a los que, previamente, les será comunicado desde la Coordinación de Calidad, estrategia y relaciones institucionales de la AMAS, el día y hora de realización de la encuesta en cada centro y el nombre y apellidos de los encuestadores que se desplazarán. Los



encuestadores dispondrán de los nombres de los profesionales de enlace de los centros que les orientarán a su llegada a los mismos.

En relación con el desarrollo de las encuestas telefónicas, la AMAS comunicará a los centros el comienzo de las mismas y facilitará un número de teléfono y el nombre de una persona de contacto, para que, tanto los Centros como los familiares que lo requieran, puedan verificar el encargo efectuado a la empresa correspondiente.

Siempre deberá observarse un comportamiento correcto y un lenguaje adaptado al nivel cultural y de comprensión de los entrevistados. Se mantendrá en todo momento una interlocución amable, paciente, sin suscitar urgencia o agresividad y transmitiendo que la información que intentan recabar es de gran valor para la mejora de los servicios públicos. En la sesión formativa se darán instrucciones específicas en este sentido.

## **CLÁUSULA OCTAVA - SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO, CONTROL DE CALIDAD Y DEPURACIÓN DE DATOS**

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

Es imprescindible que se alcance, al menos, el tamaño de muestra teórico planificado, tanto en cada uno de los Centros como globalmente.

La empresa informará al responsable del contrato, en un plazo máximo de 24 horas, de las incidencias o problemas que se produzcan en el trabajo de campo. Las soluciones se adoptarán de forma conjunta cuando así sea necesario.

Para que una encuesta sea considerada como válida, deberá estar completamente cumplimentada. La empresa adjudicataria deberá realizar una depuración de los datos obtenidos para verificar las cantidades muestrales y las cuotas especificadas, así como corregir los posibles errores de grabación y las inconsistencias detectadas en las entrevistas.

Las entrevistas procesadas deberán haber sido supervisadas en, al menos, un porcentaje del 10% y existir evidencia de tal supervisión, que se incluirá en los informes que se remitan a la dirección de los trabajos.



El contratista elaborará un “informe sobre los resultados del trabajo de campo” de las encuestas presenciales y de las encuestas telefónicas, que incluya las incidencias, la supervisión realizada y los trabajos efectuados en la fase de depuración.

## **CLÁUSULA NOVENA - TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (Explotación y análisis de datos)**

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

Una vez concluidas las labores de trabajo de campo, se realizará la grabación informática de los resultados de manera estándar para su análisis. Una copia de la base de datos de cada estudio será entregada a la AMAS en un plazo no superior a los 15 días después de terminar el trabajo de campo.

### **9.2. INDICADORES**

Se procederá al cálculo de los diferentes indicadores de Calidad descritos.

### **9.3. TABLAS**

Se efectuará la explotación de resultados mediante la construcción de tablas estadísticas. Éstas serán tratadas para su completa comprensión en el caso de que las tablas obtenidas de las aplicaciones informáticas fueran de interpretación compleja (títulos confusos, encabezamientos de filas o columnas poco claros, etc.).

Todas las tablas que se utilicen para el análisis y realización del informe final, serán enviadas en formato Excel a la AMAS, en un plazo no superior a los 15 días laborables después de la finalización del trabajo de campo.

a) Las características de las tablas serán las siguientes:

En todas se incluirán los valores absolutos, porcentajes horizontales y verticales, así como la media y desviación típica, cuando proceda, y los correspondientes errores.

b) Las tablas previstas, al menos, son:



- Distribución de la muestra respecto de cada una de las variables y tabla cruzada de las mismas.
- Cifras totales y por variable de:
  - Valoración global del servicio y por centro.
  - Dimensiones y atributos a mejorar.
  - Dimensiones y atributos más importantes.
  - Percepción global (del conjunto de centros y por centro).
  - Importancia por dimensiones y atributos. Global y por centro.
  - Valoración por dimensiones y atributos. Global y por centro.
  - Puntos fuertes y débiles. Global y por centro (en coordenadas).
  - ICP por atributos. Total y por centro.
  - ICP global y global corregido. Total y por centro.
- Preguntas sobre aspectos particulares.
- Valoración global, y por tipo de centro, de las variables analizadas en el estudio sobre la gestión de quejas y sugerencias.

#### **9.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Con todos los datos anteriormente citados, se realizará un análisis detallado sobre los valores obtenidos y sobre la evolución de los diferentes elementos de la encuesta con relación a los resultados del año anterior.

### **CLÁUSULA DÉCIMA - PRODUCTOS. INFORMES FINALES**

#### **OBJETO 1 DEL CONTRATO. ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.**

Se elaborará un informe anual diferenciado por cada tipología de centro y perfil de entrevistado (total 7 informes). Estos informes, se estructurarán de la siguiente manera (valores obtenidos y comparación con los resultados obtenidos en la edición anterior):

- **INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS**
- **METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO**



- Planteamiento general y características básicas de la encuesta
- Equipo de trabajo
  - Calendario y horario de trabajo
- Universo o población total
- Tamaño y estratificación de la muestra
- Metodología empleada en este trabajo
  - Resultados
- Caracterización de la muestra
- **VALORACIÓN GLOBAL DE LOS CENTROS**
  - Análisis global
  - Análisis por centro
- **PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR**
  - Análisis global
  - Análisis por centro
- **ANÁLISIS DE LA VALORACIÓN E IMPORTANCIA**
  - Atributos y dimensiones de la calidad del servicio
  - Dimensiones más importantes
  - Análisis de la importancia de los atributos de la calidad del servicio
  - Importancia media del conjunto de atributos
  - Análisis de la importancia media por atributo
  - Análisis de la importancia media de los atributos agrupados en dimensiones
  - Análisis de la valoración de los atributos de la calidad del servicio
  - Valoración media del conjunto de atributos
  - Análisis de la valoración media por atributo
  - Análisis de la valoración media de los atributos agrupados en dimensiones
- **ANÁLISIS CONJUNTO DE LA VALORACIÓN E IMPORTANCIA. PUNTOS FUERTES Y DÉBILES DEL SERVICIO**



- Análisis global
- Análisis por centro
- **ÍNDICES DE CALIDAD**
  - Índice de calidad percibida para cada atributo (ICP).
    - Análisis global
    - Análisis por centro
  - Índice de calidad percibida global corregido (ICP)
    - Método de cálculo de la Importancia Ponderada
    - Resultados del cálculo de la Importancia Ponderada
    - Índice de Calidad Percibida Global Corregido
    - Índice de Calidad Percibida por centro
- **DIMENSIONES A MEJORAR DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO**
  - Análisis global
  - Análisis por cada tipología de centro y/o grupo de usuarios estudiado
- **ASPECTOS PARTICULARES DEL SERVICIO**
- **CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y ENTREVISTADOS**

Finalmente, y como uno de los resultados destacados del trabajo, se clasificarán los usuarios/entrevistados según su grado de satisfacción (Muy satisfechos....Nada satisfechos) y se caracterizará cada grupo de acuerdo con las variables más representativas que los definan mayoritariamente, qué variables son las que más influyen en la alta satisfacción o en la baja satisfacción.

Posteriormente, tras la entrega de resultados, podrán solicitarse análisis adicionales con los datos obtenidos.

De todos y cada uno de los informes, se entregarán a la AMAS 2 copias en formato informático: Una en formato pdf y otra en formato Word.



La Dirección técnica de la AMAS revisará los borradores de los informes, llevando a cabo cuantas alegaciones estime oportunas sobre cualquier aspecto de la documentación remitida. El informe definitivo solo será considerado como tal cuando la Dirección técnica de la AMAS haya dado su visto bueno y lo haya comunicado convenientemente por correo electrónico a la empresa adjudicataria.

Asimismo, se preparará una presentación en POWERPOINT por cada tipo de estudio, para dar a conocer los resultados al equipo Directivo de la AMAS, que será expuesta por la Dirección del estudio a la finalización del trabajo.

El plazo de presentación de los informes globales de las encuestas de satisfacción con el servicio prestado será el 15 de julio. El plazo de presentación de las presentaciones Power Point será de un mes máximo tras la conclusión del trabajo de campo.

## **OBJETO 2 DEL CONTRATO. ESTUDIO SOBRE LA SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

Se elaborarán **informes cuatrimestrales** con la siguiente estructura:

- **METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO**
  - Universo (Nº total de quejas/sugerencias del periodo de estudio)
  - Tamaño y estratificación de la muestra
  - Caracterización de la muestra en función del tipo de centro y criticidad de las quejas/sugerencias.
- **ANÁLISIS DE LA VALORACIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS**
  - Análisis de la valoración de los Atributos de la calidad
  - Análisis de la valoración global con el proceso de gestión de quejas y sugerencias.
  - Análisis de la valoración global por tipología de centro con el proceso de gestión de quejas y sugerencias.
  - Valoración media del conjunto de atributos.
  - Análisis de la valoración media por atributo.



- **DIMENSIONES A MEJORAR DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIUDADANO/FAMILIAR/USUARIO QUE FORMULA LA QUEJA**
- **CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS**

Se elaborará un **informe final anual**, en el que se globalicen todos los resultados alcanzados, con la siguiente estructura:

- **INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS**
- **METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO**
  - Planteamiento general y características básicas de la encuesta
  - Equipo de trabajo
  - Universo (Nº total de quejas/sugerencias del periodo de estudio)
  - Tamaño y estratificación de la muestra
  - Metodología empleada en este trabajo
  - Caracterización de la muestra en función del tipo de centro y criticidad de las quejas/sugerencias.
- **ANÁLISIS DE LA VALORACIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS/ SUGERENCIAS**
  - Análisis de la valoración de los Atributos de la calidad
  - Análisis de la valoración global con el proceso de gestión de quejas y sugerencias.
  - Análisis de la valoración global por tipología de centro con el proceso de gestión de quejas y sugerencias.
  - Valoración media del conjunto de atributos.
  - Análisis de la valoración media por atributo.
- **DIMENSIONES A MEJORAR DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIUDADANO / FAMILIAR / USUARIO QUE FORMULA LA QUEJA**
- **ASPECTOS PARTICULARES DEL SERVICIO**
- **CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS/ENTREVISTADOS**



Mensualmente se remitirán las tablas con los resultados de las encuestas telefónicas realizadas en ese periodo (quejas cerradas en el mes anterior).

Posteriormente, tras la entrega de resultados, podrán solicitarse análisis adicionales con los datos obtenidos.

Los informes cuatrimestrales se entregarán en la **primera** quincena del mes de mayo (correspondiente al primer cuatrimestre), **primera** quincena del mes de septiembre (correspondiente al segundo cuatrimestre) y **segunda** quincena del mes de enero del año siguiente (informe correspondiente al tercer cuatrimestre e informe global final).

## CLÁUSULA UNDÉCIMA - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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

- Cumplir las instrucciones, directrices y observaciones que se le formulen directamente desde la Coordinación de Calidad, Estrategia y relaciones institucionales de la AMAS, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Disponer de los medios suficientes, tanto personales, técnicos como materiales, para la prestación de los servicios requeridos en el presente pliego.
- Los técnicos destinados a efectuar cada uno de los servicios descritos, serán profesionales con la cualificación y formación suficiente y necesaria para la prestación de los servicios especificados en este pliego.
- Cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad social, salud laboral y seguridad e higiene ambiental, necesarias para el ejercicio del presente contrato.
- No utilizar el nombre de la AMAS en sus relaciones con terceras personas, ni siquiera a efectos de facturación de proveedores o cualquier otra que pueda tener con personas a su servicio, siendo directamente responsable de las obligaciones que contraiga.
- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados del cumplimiento del contrato, ya sean generales, financieros, seguros, de transporte, honorarios del personal



a su cargo, incluidos licencias, anuncios, tasas y todo tipo de impuestos, así como los que puedan originarse o modificarse durante el plazo de vigencia del contrato.

- También correrá a cargo de la empresa adjudicataria el material necesario para llevar a cabo los diferentes trabajos y operaciones objeto de esta contratación.

La empresa adjudicataria y todas las personas que a través de ella se relacionan con el presente trabajo quedan sujetas al secreto en lo que respecta a toda la información que conozcan con motivo de la realización de las encuestas y del trabajo con la documentación de la Agencia Madrileña de Atención Social.

## CLÁUSULA DUODÉCIMA - PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA

### 12.1. OBJETO 1. ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO.

El desarrollo de los trabajos se registrará por las siguientes Fases:

#### FASE I. INICIO:

Presentación del Plan de trabajo: La empresa adjudicataria deberá comunicar a través de correo electrónico un plan de trabajo que indique:

- La muestra por centro y global según los datos definitivos sobre el universo objeto de investigación que proporcionará la AMAS.
- Criterios de selección de los casos para garantizar la mayor representatividad en cada tipología de centro y en el global de todos ellos. En la definición del plan de muestreo ofertado se acreditará las condiciones de suficiencia (tamaño de la muestra) y representatividad (tipo de muestreo que asegure las condiciones de equiprobabilidad e independencia), márgenes de error y versión de los cuestionarios definitivos que se hayan acordado con la Dirección técnica de la AMAS.
- La metodología concreta de análisis de los datos y las técnicas estadísticas a utilizar.
- El cronograma con las fechas concretas de ejecución de las distintas fases del trabajo.

El Plan se enviará a la AMAS antes de que transcurran 15 días naturales tras recibir la empresa adjudicataria la población diana de cada tipología de usuarios.



## **FASE II. PREPARACIÓN DE LOS TRABAJOS DE CAMPO Y FORMACIÓN DEL PERSONAL:**

En esta fase se realizarán las siguientes tareas: selección del personal de campo, formación y acreditación del personal, confección del manual de instrucciones para el personal. Asesoramiento al personal de la empresa y encargados del trabajo de campo por parte de la AMAS sobre las características de la población a encuestar.

Esta fase durará un máximo de 15 días, y se cerrará con la entrega de los Manuales/ instrucciones de campo, los procedimientos que se propone aplicar para garantizar el cumplimiento de las cuotas y la carga de cuestionarios en servidores.

Se entregará a la AMAS una relación de los entrevistadores y supervisores, así como una declaración responsable sobre la realización de la formación básica sobre confidencialidad en el tratamiento de la información. En esta fase se aportará el plan de trabajo de campo y el cronograma de realización de las encuestas en cada centro, así como el nombre y apellidos de los encuestadores con el fin de coordinar los trabajos con cada uno de los centros.

**FASE III. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS DE CAMPO:** En esta fase se realizarán las siguientes tareas: Realización de las encuestas presenciales y telefónicas, codificación de los datos recogidos y control de calidad. Esta fase durará un máximo de seis semanas, cerrándose con la entrega de las primeras tablas en bruto y los indicadores ICP globales por tipo de Centro. Las tablas que se utilicen para el análisis y realización del informe serán enviadas en formato Excel 15 días después de la finalización del trabajo de campo.

El contratista comunicará semanalmente la evolución del trabajo de campo (centros visitados y pendientes, muestras alcanzadas e incidencias) por correo electrónico a la Dirección técnica de la AMAS.

**FASE IV. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INFORMES FINALES.** En esta fase se realizarán las siguientes tareas: Explotación y Análisis de los datos, elaboración de tablas y gráficos y elaboración y remisión del informe de resultados. (*Cláusulas 9 Y 10 de este documento*).

La fase de tratamiento de la información durará como máximo ocho semanas y se cerrará con la entrega de los siete informes finales y las presentaciones en formato Power-point. Los documentos aportados requerirán la conformidad del Director Coordinador de Calidad, estrategia y relaciones institucionales de la AMAS.



A la conclusión de los trabajos se realizará una presentación de los resultados al equipo directivo de la AMAS.

El cronograma orientativo de las distintas fases del proyecto sería el siguiente:

ETAPAS-TAREAS BÁSICAS	I MES	II MES	III MES	IV MES	V MES	VI MES
<b>DIRECCIÓN PROYECTO Y CONSULTORÍA</b>						
<b>DISEÑO Y MUESTRA</b>						
<b>PREPARACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO</b>						
<b>TRABAJO DE CAMPO</b>						
<b>TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b>						

## 12.2. OBJETO 2 DEL CONTRATO. ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Anualmente, el Plan de Trabajo, con carácter general, se registrará por las siguientes Fases:

### FASE I. INICIO. PREPARACIÓN DE LOS TRABAJOS DE CAMPO Y FORMACIÓN DEL PERSONAL:

En esta fase se realizarán las siguientes tareas: selección del personal de campo, formación y acreditación del personal, confección del manual de instrucciones para el personal. Asesoramiento por parte de la AMAS sobre las características del sistema de gestión de quejas y sugerencias de la Comunidad de Madrid. Programación de la aplicación informática del CATI, aprobación del cuestionario y depuración de las variables.

Esta fase durará un máximo de 15 días, y se cerrará con la entrega de los Manuales/ instrucciones de campo, los procedimientos que se propone aplicar para garantizar el cumplimiento de las cuotas y la carga del cuestionario en el servidor.

Se entregará al AMAS en materia de personal una declaración responsable sobre la realización de la formación básica sobre confidencialidad. El plan sobre inicio de los trabajos y el cronograma viene establecido por la periodicidad mensual de las encuestas y la entrega cuatrimestral de los informes correspondientes.



**FASE II. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS DE CAMPO:** En esta fase se realizarán las siguientes tareas: Realización de las encuestas telefónicas, codificación de los datos recogidos y control de calidad. (*Cláusulas, 8 y 9 contenidas en este pliego*). Esta fase será continua durante el año. La AMAS entregará al inicio de cada mes el listado de las quejas cerradas durante el mes anterior (quejas respondidas al ciudadano) y la empresa adjudicataria realizará mensualmente las encuestas necesarias para cumplir el porcentaje mínimo establecido (*Cláusula 5.2 del presente pliego*), entregando las tablas que se utilicen para el análisis junto con la explotación y análisis de los datos, 15 días después de concluir el trabajo de campo de cada mes.

**FASE III. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INFORMES FINALES:** En esta fase se realizarán las siguientes tareas: Explotación y análisis de los datos, elaboración de tablas y gráficos, elaboración y entrega de los informes cuatrimestrales y el informe final, según la estructura y en los plazos contenidos en las Cláusulas 9 y 10 de este pliego.

## **CLÁUSULA DECIMOTERCERA - DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO**

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

La empresa adjudicataria comunicará por escrito el nombre, apellidos, correo electrónico y número de teléfono móvil disponible en horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas del responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del mismo, siendo dicho responsable, el único interlocutor con el personal que preste el servicio.

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

El Responsable del contrato tendrá las siguientes misiones:



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

El Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto deberá informar por escrito al responsable del contrato de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio, en un plazo no superior a dos días.

El Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto y el responsable del contrato se reunirán a solicitud de cualquiera de las partes y en cualquier caso con carácter previo a la conformidad de los trabajos realizados para analizar las incidencias y proponer las correcciones y/o las mejoras oportunas, debiendo levantar acta de dicha reunión.

Madrid, a la fecha de la firma

**COORDINADOR DE CALIDAD, ESTRATEGIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**Fdo.: IGNACIO RETUERTO MASSA**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276588153693706541867**

## Anexo I

### RESIDENCIA DE MAYORES

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



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

## CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADOS

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
ARGANDA	Avd. del Instituto s/n 28500-Arganda del Rey	91 871.69.11
DOS DE MAYO	C/ Oña, 1 28050-Madrid	91 383.99.27
GETAFE	C/ Vereda del Camuerdo, 2 Sector III 28905-Getafe	91 665.37.70
MIRASIERRA	C/ La Masó, 40 28034-Madrid	91 739.87.00
REINA SOFÍA	C/ San Martín, 13 28680-San Martín de Valdeiglesias	91 861.08.97



## CENTROS OCUPACIONALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL (LEVE-MODERADA)

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
ALUCHE	Avda. Rafael Finat, 48 28044-Madrid	91 706.29.21
ÁNGEL DE LA GUARDA	Avda. Daroca, 60 28017-Madrid	91 404.75.04
BARAJAS	C/ Zaorejas, s/n - local 10 28042-Madrid	91 747.33.11
CARABANCHEL	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid	91 466.62.11
CIUDAD LINEAL	C/ Josefa Valcárcel, 1 28027-Madrid	91 742.22.01
JUAN DE AUSTRIA	C/ Arturo Soria, 12 28027-Madrid	91 377.51.62
JUAN RAMÓN JIMÉNEZ	C/ Pedro Patiño, 4 28914- Leganés	91 276.13.76
NAZARET	Avda. Manoteras, 1 28050-Madrid	91 302.78.51



## CENTROS DE MAYORES

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
ALCALÁ DE HENARES	C/ Damas, 4 28801-Alcalá de Henares	91 888.34.13
ALCORCÓN	Pza. Orense, s/n 28924-Alcorcón	91 642.73.21
ALONSO CANO	C/ Alonso Cano, 18 28003-Madrid	91 451.44.76
ALONSO HEREDIA	C/ Alonso Heredia, 2 28028-Madrid	91 355.09.89
ALUCHE	C/ Camarena, 181 28047-Madrid	91 718.47.00
EMBAJADORES	C/ Embajadores, 32 28012-Madrid	91 467.78.06
FUENLABRADA y <i>Centro de día</i>	Avda. de las Naciones, s/n c/v Grecia, s/n 28943-Fuenlabrada	91 608.51.34
GETAFE I y <i>Centro de día</i>	Avda. de Las Ciudades, 31 28903-Getafe	91 682.43.12
LOS CÁRMENES y <i>Centro de día</i>	C/ Glorieta de los Cármenes, 2 28047-Madrid	91 276.16.00
LEGANÉS I	Avda. de la Mancha, 33 28912-Leganés	91 686.14.44
LEGANÉS II	Avda. del Mediterráneo, s/n 28918-Leganés	91 680.50.00
MÓSTOLES y <i>Centro de día</i>	C/ Río Jarama, s/n 28934 - Móstoles	91 614.51.11
PARLA	C/ Humanes, 27 28981-Parla	91 699.01.12
PINTO	C/ Coronados, 7 28320-Pinto	91 691.14.10
PUENTE DE TOLEDO	C/ Mercedes Arteaga, 18 28019-Madrid	91 472.74.02
PUENTE DE VALLECAS y <i>Centro de día</i>	C/ Arroyo del Olivar, 106 28018-Madrid	91 778.78.55
REAL SITIO DE ARANJUEZ	C/ Gobernador, 80 28300- Aranjuez	91 891.19.77
RICARDO DE LA VEGA (GETAFE II)	C/ Padre Blanco c/v Ferrocarril, s/n 28901-Getafe	91 683.16.26
SAGASTA	C/ Sagasta, 13 28004- Madrid	91 445.61.38
SAN BLAS	Avda. Guadalajara, 69 28032- Madrid	91 313.59.30



CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES	C/ Benimanet, 117 (bloque 568) 28021-Madrid	91 795.02.07 91 795.04.50
SAN FERMÍN y <i>Centro de día</i>	Avda. San Fermín, 15 28041-Madrid	91 792.12.62
SAN LORENZO DE EL ESCORIAL	C/ Juan de Austria, 1 28200-San Lorenzo de El Escorial	91 890.39.11
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES y <i>Centro de día</i>	C/ Pilar, 6 28700-San Sebastián de los Reyes	91 652.26.10
TETUÁN	C/ Carolinas, 33 28039-Madrid	91 553.75.12
TRES CANTOS	Sector Descubridores, 24 28760-Tres Cantos	91 803.82.27
USERA	C/ Carmen Bruguera, 33 28026-Madrid	91 392.03.20
VILLA DE VALLECAS	C/ Sierra Palomeras, 5 28031-Madrid	91 303.52.83
VILLALBA	C/ Morales Antuñano, 9 28400-Villalba	91 850.03.48
VILLAVERDE ALTO	C/ Santa Joaquina Vedruna, s/n 28021-Madrid	91 798.16.60
VILLAVERDE BAJO	C/ Francisco del Pino, 32 28021-Madrid	91 798.13.51
VIRGEN DE BEGOÑA	C/ Virgen de Aranzazu, 28 28034-Madrid	91 358.08.02
Centro de día de TORREJÓN	Ronda de Poniente, 7 Torrejón de Ardoz	

## COMEDORES SOCIALES

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
CALLE CANARIAS	C/ Canarias, 5 28045-Madrid	91 527.17.29
SOCIAL SANTA ISABEL	C/ Galileo, 14 28015-Madrid	91 447.92.92
SOCIAL PLAZA ELÍPTICA	C/ San Filiberto, 2 28026-Madrid	91 469.59.98
COMEDOR DE MAYORES SAN JOSÉ	C/ Trévez, s/n 28041-Madrid	91 317.54.67

