

**A/SER-039178/2024**

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**TÍTULO DEL CONTRATO: “REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS DE CALIDAD Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL”**

## **ÍNDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. TIPOLOGÍA DE CENTROS A AUDITAR.....</b>	<b>4</b>
<b>5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO TÉCNICO DE LOS TRABAJOS DE AUDITORÍA (OBJETIVO 1 DEL CONTRATO).....</b>	<b>6</b>
<b>6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO TÉCNICO DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD (OBJETIVO 2 DEL CONTRATO).....</b>	<b>9</b>
<b>7. Nº DE ACTIVIDADES, CALENDARIOS Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>11</b>
<b>8. SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO Y CONTROL DE CALIDAD.....</b>	<b>12</b>
<b>9. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INFORMES .....</b>	<b>13</b>
<b>10. NÚMERO DE HORAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>17</b>
<b>11. MEDIOS PERSONALES .....</b>	<b>20</b>
<b>12. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....</b>	<b>21</b>
<b>13. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>22</b>
<b>ANEXO I: CENTROS.....</b>	<b>25</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239770098641295141587**

## 1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS), Organismo Autónomo Administrativo de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, viene desarrollando en los últimos años, un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Normas Internacionales de referencia, que contribuyen a la mejora continua de los servicios prestados en los diferentes centros de la AMAS, homogeneizando la práctica profesional a través de la estandarización de procedimientos y el establecimiento de sistemas de control y seguimiento que facilitan la eliminación de errores y la identificación de aspectos que pueden constituirse en buenas prácticas.

El presente pliego hace referencia a la contratación de la prestación del servicio para la realización de Auditorías de Calidad y el Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en los centros gestionados por la Agencia Madrileña de Atención Social de la Comunidad de Madrid.

### OBJETIVOS

Las auditorías de calidad de los centros cumplen un doble objetivo dentro del Sistema de Gestión de la calidad:

- Comprobar, en cada centro, el cumplimiento de los estándares fijados por la Organización a través de las instrucciones, protocolos y otras directrices internas, ofreciendo un elemento facilitador para el seguimiento de la actividad de cada centro y la planificación de acciones de mejora.
- Dar cumplimiento al requerimiento de la Norma ISO 9001:2015 que exige el desarrollo de una auditoría interna, al menos con carácter anual, previo a la revisión por la Dirección, en la que se compruebe:
  - *Que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme a las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos por la Organización*
  - *Que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.*



## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio para la realización de Auditorías internas de Calidad y el Mantenimiento de los Sistema de Gestión de la Calidad en los centros adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social.

Este servicio se divide en dos objetos:

**OBJETO 1.-** La prestación de los servicios necesarios para la evaluación de la calidad de los servicios prestados en la AMAS, a través de la realización de una auditoría anual de calidad en cada centro: Servicios Centrales, 25 Residencias de Mayores, 13 Centros para Personas con Discapacidad Intelectual, 15 Centros de Día para Personas Mayores y 32 Centros de Mayores distribuidos por toda la geografía madrileña (recogidos en el Anexo I), en la que se compruebe, en base a entrevistas a la dirección y a los profesionales, a la revisión de la documentación del sistema de gestión y a la inspección in situ de diferentes elementos objetivables, el cumplimiento de los estándares fijados por la Organización y los resultados alcanzados en la prestación del servicio. El alcance de las auditorías incluirá todos los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, relacionados con: responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del servicio y medición, análisis y mejora y todos los requerimientos legales y reglamentarios aplicables según la Norma 9001-2015

**OBJETO 2.-** La asistencia técnica y el mantenimiento de los registros y la documentación relativa al Sistema de Gestión de la Calidad de la AMAS que incluye los siguientes procesos:

- Tres procesos transversales: Gestión de Quejas y Sugerencias, Solución de Hallazgos de Inspecciones y Solución de Hallazgos de Evaluaciones de APPCC.
- Cinco procesos en Residencias de Mayores y Centros de Día de mayores
- Cinco procesos en centros para Personas con Discapacidad Intelectual.
- Cuatro procesos en Centros de Mayores”.

## 3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Además de la sede propia de la empresa adjudicataria y de las oficinas centrales de la AMAS, sitas en la calle Agustín de Foxá 31, 28036 de Madrid, en las que se desarrollarán las actividades de mantenimiento del sistema de gestión de calidad y la presentación de los resultados, las auditorías de calidad en cada centro se desarrollarán en las dependencias de cada uno de ellos, a los que se desplazarán los auditores. Las direcciones de los centros figuran en el Anexo I.



## 4. TIPOLOGÍA DE CENTROS A AUDITAR

Los tipos de centro en los que se desarrolla el Sistema de Gestión de la Calidad que centra los trabajos del presente contrato, presentan unas características específicas en función del perfil del usuario y del fin del propio servicio que se oferta

### 4.1. TIPOLOGÍA DE CENTROS

#### RESIDENCIAS DE MAYORES

Se trata de centros en los que se presta atención residencial (alojamiento estable, convivencia, manutención, atención integral y continuada y demás necesidades fundamentales) de forma permanente, a Personas Mayores que por diversas circunstancias (deterioro físico o cognitivo, o en función de su perfil social y económico) no pueden permanecer en su hogar o carecen de él.

La AMAS cuenta con una red de 25 Residencias de Mayores distribuidas por toda la geografía madrileña, con la siguiente clasificación en función de su volumen de plazas:

- 7 Residencias de Mayores grandes. Más de 400 plazas:
- 10 Residencias de Mayores medianas. De 121 a 399 plazas:
- 8 Residencias de Mayores pequeñas. Menos de 120 plazas:

#### CENTROS DE DÍA DE MAYORES

La AMAS cuenta con 15 Centros de Día para mayores con gestión propia. Existen otros 5 Centros de Día con gestión externa que no entran dentro del alcance de las auditorías del presente pliego.

Estos centros ofrecen una atención especializada de carácter socio-rehabilitador y estancia diurna a personas mayores que presentan diferentes grados de dependencia y que permanecen en su entorno habitual. Los centros buscan la promoción de la autonomía personal, el mantenimiento del mayor en su entorno y el apoyo a sus familias, ofreciendo una atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales.

A nivel del presente contrato, los Centros de Día dentro del alcance del presente contrato se auditarán el mismo día que los centros donde estén ubicados: Residencia de Mayores con centro de día, Centro de Mayores con centro de día y Centros para personas con discapacidad intelectual con centros de día. Los informes correspondientes a los Centros de Día se incluirán en el informe del centro del que dependan, excepto en el caso de los dos Centros de Día



anexos a dos Centros de Mayores (Getafe I y Móstoles). En este caso, el informe de los Centros de Día será independiente del de los Centros de Mayores de los que dependan.

### **CENTROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL (en adelante CPDI-CO)**

Se trata de centros de diferente tipología en función del perfil de los usuarios atendidos, de su grado de discapacidad y del tipo de servicio prestado:

- Centros para personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, incluyendo Centros Residenciales, que proporcionan una atención integral en la que se incluye la manutención y alojamiento y Centros de Día, orientados a la mejora de la autonomía personal y social (rehabilitación-mantenimiento) y la promoción de su integración en la comunidad.
- Centros Ocupacionales destinados a personas con discapacidad intelectual leve o moderadamente afectadas, cuya finalidad es el desarrollo de habilidades personales, sociales y profesionales. En esta modalidad de dispositivo se incluyen centros con o sin residencia.

La AMAS dispone de un total de 13 Centros a efectos del presente contrato, distribuidos por toda la geografía madrileña, en los que se incluyen los siguientes dispositivos:

- 5 Centros residenciales para personas con discapacidad intelectual. Cuatro de ellos con centro de día.
- 5 Centros ocupacionales residenciales para personas con discapacidad intelectual uno de ellos con Centro de Día.
- 3 Centros ocupacionales no residenciales, uno de ellos con centro de día.

### **CENTROS DE MAYORES**

Centros destinados a mayores que aún conviven en su entorno comunitario habitual, para promover el envejecimiento activo y la prevención de la dependencia mediante la convivencia, el apoyo a la integración y el fomento de la participación a través de la organización de programas y actividades físicas, intelectuales, culturales, artísticas, de ocio y tiempo libre, e información, orientación y asesoramiento sobre servicios sociales.

La AMAS dispone de un total de 32 Centros de Mayores distribuidos por la geografía de la Comunidad de Madrid.



## SERVICIOS CENTRALES DE LA AMAS

La denominación de “**Servicios Centrales**” en el presente pliego hace referencia a las siguientes Coordinaciones y áreas ubicadas en la sede central de la AMAS: **Coordinación de centros para personas con discapacidad intelectual** (en adelante CPDI-CO), la **Coordinación de calidad, estrategia y relaciones institucionales** y la **Coordinación de centros de atención a mayores** compuesta por dos áreas: **Área de Centros de mayores** y **Área de Residencias de mayores y centros de día**.

Desde los Servicios Centrales de la AMAS se llevan a cabo las actuaciones de dirección, coordinación y apoyo técnico y administrativo a los Centros, destinadas a garantizar la prestación homogénea y eficiente del servicio, así como la mejora continua a través de la evaluación y el control de los procesos. Cada tipología de centros tiene sus procesos específicos de acuerdo con las características de los usuarios. Sin embargo, existen tres procesos transversales que afectan a todos los centros y que son gestionados por la Coordinación de calidad, estrategia y relaciones institucionales:

- Proceso de Gestión de Quejas y Sugerencias del ciudadano
- Proceso de Solución de hallazgos procedentes de inspecciones
- Proceso de solución de hallazgos procedentes de evaluaciones de APPCC (Análisis de peligros y puntos críticos relativos a seguridad alimentaria).

## 5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO TÉCNICO DE LOS TRABAJOS DE AUDITORÍA (OBJETIVO 1 DEL CONTRATO)

El plan anual de auditorías de calidad y el programa de estas será elaborado por la empresa adjudicataria y será sometido a la consideración de la Dirección de los trabajos de la AMAS quién lo aprobará, si procede. En el plan figurará la fecha de realización de cada centro y el nombre del auditor o auditores. En el programa se resumirán los diferentes aspectos que serán auditados de manera que sirva de guía a los responsables del centro o departamento auditado.

El desarrollo técnico de las auditorías se adecuará a la Norma ISO 19011 vigente sobre Directrices para la auditoría de los Sistemas de gestión, sobre todo en lo que se refiere al apartado sobre “Realización de una auditoría”.



## 5.1. ALCANCE DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD

El alcance de las auditorías de calidad garantizará, en todo caso, el cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, los propios objetivos de la organización y los legales y reglamentarios aplicables en cada caso.

### Alcance en los Servicios Centrales:

Procesos auditar:

Los correspondientes a cada Coordinación según la tipología de usuarios y los tres procesos transversales:

- Proceso de Gestión de Quejas y Sugerencias del Ciudadano
- Proceso de Solución de Hallazgos procedentes de Inspecciones
- Proceso de Solución de Hallazgos procedentes de Evaluaciones de los Análisis de Puntos Críticos, (sistema de seguridad alimentaria denominado APPCC)

### Alcance en Residencias de Mayores y centros de día de mayores:

Gestión integral de la atención para personas mayores en los centros residenciales de la Agencia Madrileña de Atención Social abarcando la prestación de los servicios de alojamiento, manutención, cuidado y apoyo personal, atención sanitaria, rehabilitación, atención social y familiar.

Procesos que auditar:

Procedimiento / Ficha Proceso	Descripción
FPR-RM-01	Ingreso y Acogida
FPR-RM-02	Valoración de Necesidades
FPR-RM-03	Atención personalizada y gestión de la estancia
FPR-RM-04	Información, comunicación y apoyo a la familia
FPR-RM-05	Gestión Hostelera y complementaria

En los centros de día de mayores no aplicaría todo lo relativo al alojamiento.



### Alcance en Centros de Mayores:

Organización de programas y actividades físicas de ocio y tiempo libre destinadas a promover el envejecimiento activo y la prevención de la dependencia, así como la prestación de los servicios de salas de ocio y cafetería y la información, orientación y asesoramiento sobre los Servicios Sociales para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid.

Procesos que auditar:

Procedimiento / Ficha Proceso	Descripción
FPR-CM-01	Información y Orientación
FPR-CM-02	Ingreso y Acogida de Socios
FPR-CM-03	Talleres, cursos y grupos
FPR-CM-04	Servicios Complementarios

### Alcance en Centros para Personas con Discapacidad Intelectual:

La atención integral para Personas con Discapacidad Intelectual de la Comunidad de Madrid, mediante los siguientes servicios:

- Centro Residencial (alojamiento, manutención, cuidado y apoyo personal, atención sanitaria, rehabilitación, atención psicológica, social y familiar)
- Centro de Día (manutención, cuidado y apoyo personal, atención sanitaria, rehabilitación, atención psicológica, social y familiar)
- Centro Ocupacional (habilitación sociolaboral para facilitar la integración social a través de itinerarios individualizados)





Procesos que auditar:

Procedimiento / Ficha Proceso	Descripción
FPR-DI-01	Ingreso y Acogida
FPR-DI-02	Valoración de Necesidades
FPR-DI-03	Atención personalizada y gestión de la estancia
FPR-DI-04	Información, comunicación y apoyo a la familia
FPR-DI-05	Hostelero y servicios complementarios

## 5.2. LISTAS DE COMPROBACIÓN (CHECK LIST)

La empresa adjudicataria en colaboración con la Dirección del proyecto de la AMAS, podrán elaborar una lista de comprobación (check list) por cada uno de los recursos si esto facilita el cumplimiento del desarrollo de la auditoría según los criterios de la Norma ISO 19011 que permita la evaluación de todos los elementos necesarios para la comprobación de la idoneidad del Sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001-2015, los requerimientos de la organización (Procesos y procedimientos) y las normas legales y reglamentarias aplicables al Sistema según la Norma.

## 6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO TÉCNICO DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD (OBJETIVO 2 DEL CONTRATO)

El plan anual de visitas para el mantenimiento y actualización del sistema de Gestión de Calidad de la AMAS, así como para la asesoría técnica se ajustará a lo siguiente:

### 6.1. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AMAS

Las actividades para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad se llevarán a cabo ANUALMENTE e incluirán, como mínimo, las siguientes reuniones:

Reunión con los responsables de todos los centros para la preparación de las auditorías de certificación. Esta reunión se realizará preferentemente a través de aplicaciones online de videoconferencia. Dado que en las auditorías de certificación solo se auditan un tercio de los



centros cada año, se programarán en una sola reunión los 3 recursos: residencias de mayores, centros CPDI-CO y centros de mayores.

Tres reuniones con los responsables de todos los centros para la preparación de las auditorías internas objeto de este contrato. En cada una de las reuniones serán convocados cada uno de los 3 recursos (residencias de mayores, centros para personas con discapacidad intelectual y centros de mayores). Estas reuniones se realizarán preferentemente a través de aplicaciones online de videoconferencia.

Una reunión semestral de seguimiento de resultados con cada una de las tres Coordinaciones. Estas reuniones serán presenciales en los Servicios centrales de la AMAS. En estas reuniones se repasarán, fundamentalmente, la marcha de los objetivos propuesto a principios de año y de los indicadores de los procesos. Se realizarán al terminar cada semestre del año (julio y diciembre). Se convocarán a dos Coordinaciones o áreas por reunión. Por tanto, habrá dos reuniones por cada semestre. En total cuatro al año.

Dos reuniones para la Revisión por la Dirección. En cada una de las reuniones se convocará a dos de las Coordinaciones o áreas de los servicios centrales. Estas reuniones serán presenciales en los Servicios centrales de la AMAS. La fecha prevista sería a finales de febrero del siguiente año al ejercicio revisado.

Una reunión entre el/la auditor/a jefe y los responsables de la Coordinación de calidad, estrategia y relaciones institucionales para la revisión de la documentación del sistema en la que se puedan estudiar la incorporación de nuevos documentos o la revisión o modificación de los existentes. Esta reunión será presencial en los Servicios centrales de la AMAS.

Una reunión en la que se haga una exposición del informe global del resultado de las auditorías llevadas a cabo en el año en curso en todos los recursos. Esta reunión podría programarse para finales de enero del siguiente año del ejercicio anterior y estaría enfocada a la presentación de resultados a la Gerencia de la AMAS. Esta reunión será presencial en los Servicios centrales de la AMAS.

Además de estas reuniones a celebrar con carácter anual, al inicio del contrato y previamente al comienzo de los trabajos correspondientes tanto del objeto 1 como del objeto 2 de este contrato, tendrá lugar una reunión de toma de contacto entre los responsables de la empresa adjudicataria y la Coordinación de calidad, estrategia y relaciones institucionales. Los responsables del Sistema de gestión de la calidad de la mencionada Coordinación presentarán a la empresa adjudicataria las principales características de la organización y los principales documentos del Sistema, de los que hará entrega a la empresa, por medios digitales, para estudiar, revisar y confeccionar los correspondientes criterios de auditoría.



## 7. NÚMERO DE ACTIVIDADES, CALENDARIOS Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La AMAS dispondrá de un listado con los nombres, y currículum vitae de los auditores que intervendrán en el proceso, destacando la figura del Auditor Líder. Dicha información se facilitará al responsable del contrato en la primera reunión de toma de contacto al inicio del contrato y antes del inicio de los trabajos. No se podrán realizar cambios en el equipo de auditores una vez comenzado el ciclo de auditorías. En caso de fuerza mayor justificada (enfermedad, accidente, cese del auditor en la empresa), la sustitución deberá ser comunicada por escrito al responsable del contrato (preferentemente por correo electrónico), adjuntando el currículum vitae y titulación de la persona que realice la sustitución, que deberá ser estrictamente ajustada a los perfiles que figuran en el presente pliego y a las posibles mejoras valoradas para la adjudicación del contrato.

### 7.1. CALENDARIO Y HORARIO DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD

La empresa adjudicataria seguirá la planificación propuesta por la empresa y aprobada por la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales, reflejada en el Plan Anual de Auditorías de Calidad. En el mismo, se detallará la fecha fijada para llevar a cabo la auditoría de cada centro y la de los servicios centrales.

Las auditorías de calidad se realizarán siempre en día laborable, de lunes a viernes, preferentemente **entre el 15 de septiembre y el 30 de noviembre**, según el siguiente horario en función de la tipología de Centro:

- En Residencias de Mayores sin Centro de Día será de 09:00 a 15:00 horas (6 horas)
- En Residencias de Mayores con Centro de Día será de 09:00 a 18:00 horas (9 horas)
- En Centros CPDI-CO de 09:00 a 15:00 horas (6 horas)
- En Centros de Mayores sin centro de día será de 09:00 a 13:00 horas (4 horas)
- Centros de mayores con centro de día de 09:00 a 16:00 horas (7 horas)
- En Servicios Centrales de la Agencia Madrileña de Atención Social será de 09:00 a 15 horas. (6 horas).
- En todos los casos, el desarrollo de las auditorías se realizará causando el menor impacto en la prestación habitual del servicio.



## **7.2. CALENDARIO Y HORARIO DEL TRABAJO DE CONSULTORÍA PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

La empresa adjudicataria elaborará el calendario para la realización de las labores de mantenimiento y seguimiento y lo someterá a la consideración de la Dirección de los trabajos de la AMAS que lo aprobará, si procede. Dicha planificación deberá contener, como mínimo, los siguientes hitos obligatorios:

- Planificación inicial (1 reunión)
- Seguimiento de resultados semestral: 2 reuniones por semestre. En total 4 reuniones al año.
- Revisión documentación. (1 reunión). Periodicidad anual.
- Planificación ciclo de auditorías (1 reunión). Periodicidad anual.
- Preparación auditorías externas (1 reunión). Periodicidad anual.
- Preparación auditorías internas (3 reuniones). Periodicidad anual.
- Preparación y presentación de la Revisión por la Dirección (2 reuniones). Periodicidad anual.
- Exposición resultados año anterior (1 reunión). Periodicidad anual.

El horario de las visitas de mantenimiento será a partir de las 09:00 horas, siempre en día laborable, en la sede de la Agencia Madrileña de Atención Social, salvo aquellas en las que se determine que se realicen mediante aplicaciones online.

## **8. SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO Y CONTROL DE CALIDAD**

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

- Existirán controles intermedios y coordinación del equipo de auditores para garantizar la homogeneización en los criterios de auditoría y en los resultados alcanzados.
- Para que la auditoría sea válida, debe incluir la revisión de todos los aspectos incluidos en el alcance del sistema de gestión de la calidad de AMAS según los criterios establecidos por ésta.

La empresa informará a la AMAS, en un plazo máximo de 24 horas, de las incidencias o problemas que se produzcan. Las soluciones se adoptarán de forma conjunta cuando así sea necesario.



## 9. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INFORMES

### 9.1. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (Explotación y análisis de datos)

#### BASES DE DATOS

La empresa mantendrá una base de datos con las listas de comprobación (check-list) cumplimentadas de cada auditoría y las evidencias gráficas, en su caso. Las bases de datos serán entregadas al Director de los trabajos de la AMAS al finalizar el ciclo de auditorías.

#### TABLAS

La empresa adjudicataria elaborará tablas y gráficos, con la información resultante de la explotación de cada centro auditado. Las tablas y gráficos permitirán objetivar, de forma clara y sencilla, los resultados globales de los criterios de auditoría y la frecuencia y porcentaje de los hallazgos por criterio de la Norma de referencia. Se establecerán criterios de ponderación para que en el balance del cumplimiento global no pesen por igual las No conformidades que las observaciones o las notas de mejora. A modo orientativo, las no conformidades tendrán un peso del triple que las observaciones y de 6 veces que las notas de mejora.

#### ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con todos los datos anteriormente citados, se realizará un análisis detallado sobre los hallazgos obtenidos. La empresa adjudicataria dará asesoría técnica a la AMAS en la detección de causas y en la planificación de las acciones correctivas de las desviaciones.

### 9.2. INFORMES FINALES INDIVIDUALES Y PLAZOS DE ENTREGA

Al concluir el ciclo de auditorías de cada recurso, la empresa adjudicataria deberá entregar al Director Coordinador de Calidad Estrategia y Relaciones Institucionales de la AMAS un informe individual de cada centro auditado y de cada una de las Coordinaciones de los Servicios centrales en formato electrónico (pdf y Word) con los apartados que se consideren aplicables según el apartado de Preparación y distribución del informe de la auditoría de la Norma ISO 19011 sobre Directrices para las auditorías de los Sistemas de gestión. Especialmente, el informe deberá incluir:



- Resultado global alcanzado en porcentaje de cumplimiento
- Descripción de los resultados específicos en cada criterio de auditoría en porcentaje de cumplimiento. Definición y descripción de los hallazgos detectados.
- Propuesta de análisis de causas y acción correctiva. Descripción de notas de mejora que no constituyan observaciones o no conformidades.
- Aspectos destacables.

## PLAZO DE ENTREGA

El informe individual de la auditoría interna de cada uno de los centros se entregará al Director Coordinador de Calidad Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS en **un plazo máximo de 15 días naturales** desde la fecha de la última auditoría de cada tipología de centros, es decir, a modo de ejemplo, después de haber tenido lugar la última auditoría de Residencias de mayores se deberán entregar los informes individuales de cada Residencia de mayores, como máximo, 15 días naturales después de dicha fecha; lo mismo con los otros dos recursos y Servicios centrales. Al inicio de cada ronda anual de auditorías, se harán dos informes piloto de las dos primeras auditorías de cada tipo de centro, y se entregarán al Director Coordinador de Calidad Estrategia y Relaciones Institucionales AMAS en un plazo máximo de 10 días naturales desde la celebración de la segunda de estas auditorías, con objeto de comprobar su adecuación a los requerimientos de la Organización.

### 9.3. INFORMES GLOBALES POR CADA TIPOLOGÍA DE CENTROS

Además de los informes individuales por centro, la empresa adjudicataria elaborará y entregará un informe global por cada tipología de centros, es decir, un informe global sobre Residencias de mayores y Centros de día, otro sobre Centros para personas con discapacidad intelectual y otro sobre Centros de mayores. No será necesario un informe global sobre Servicios centrales. Los informes se entregarán en formato electrónico (Pdf y Word), y en ellos se incluirán datos globales de los centros auditados y una comparación entre los mismos. También se incluirá:

- Objetivos y descripción del proceso de auditorías.
- Plan definitivo de auditorías.
- Resultados globales y representación gráfica que permita la identificación de la media alcanzada y la comparativa en el cumplimiento de cada centro.
- Hallazgos detectados en cada centro,



Todo aquello que la empresa auditora considere relevante para obtener una visión global y de conjunto del recurso considerado.

## **PLAZO DE ENTREGA**

**El informe global** de cada tipología de centros se entregará al responsable del contrato en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de la última auditoría del ciclo, incluidos los servicios centrales, es decir, una vez terminadas TODAS las auditorías.

### **9.4. EXPOSICIÓN DE LOS RESULTADOS GLOBALES DE TODOS LOS CENTROS**

Además de los informes citados, la empresa auditora elaborará una presentación (preferentemente en formato Power Point) que expondrá ante la Alta Dirección de la organización en la que se presentarán los resultados globales de todos los centros de la AMAS. La reunión en la que se realice la exposición deberá tener lugar en un plazo que no deberá superar el final del mes de enero del año siguiente al ciclo de auditorías. Una copia de dicha presentación se entregará por correo electrónico al Director coordinador de calidad, estrategia y relaciones institucionales una semana antes a la fecha de la reunión para poder hacer las observaciones o comentarios que se estimen oportunos.

### **9.5. ACTAS DE CADA VISITA DE MANTENIMIENTO DEL SGC**

Tras **cada visita de mantenimiento**, la empresa adjudicataria entregará un Acta al responsable del contrato en el que se especifique, de forma detallada, los profesionales de la AMAS que han intervenido, las actividades realizadas y los principales resultados obtenidos (producto de la revisión de datos y/o de la actualización de elementos del sistema).

No serán necesarias las actas de las reuniones de preparación de las auditorías internas y de certificación.

## **Plazo de entrega**

Las actas de cada visita técnica de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad se entregarán al responsable del contrato en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de la reunión.



## 9.6. DOCUMENTACIÓN PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La información para la revisión supone una síntesis del funcionamiento anual del SGC. La empresa adjudicataria elaborará un informe en formato electrónico (pdf y Word) y una presentación en formato PowerPoint, que incluirá:

**Informe para la revisión.** Se realizará un informe para cada una de las Coordinaciones que forman parte de los Servicios centrales. Cada informe, en formato Word y pdf, incluirá la siguiente información relativa a los resultados globales obtenidos desde la perspectiva de los Servicios centrales de la organización A modo orientativo deberá incluir:

- Contextualización del Sistema de Gestión de Calidad y generalidades documentales.
- Seguimiento de Objetivos generales del SGC.
- Seguimiento de Indicadores del proceso.
- Resultados de los estudios de satisfacción y de las quejas presentadas por los usuarios y/o familiares.
- Seguimiento de proveedores.
- Resultados del plan de formación.
- Resultados de auditorías externas e internas.
- No conformidades y acciones correctivas.
- Buenas prácticas detectadas.
- Representación gráfica de los principales resultados del Sistema de Gestión de Calidad.

**Presentación para la revisión.** Se realizará una presentación, en formato PowerPoint o similar, para **cada una de las Coordinaciones de los servicios centrales** según lo definido en el punto 4.1 sobre tipología de centros en la que se sintetice, especialmente a través de gráficos y tablas, la información más relevante de los resultados del global del año.

### Plazo de entrega

La reunión de presentación de la revisión por la Dirección deberá celebrarse preferentemente en la última semana del mes de febrero. Tras la celebración de la reunión de Revisión por la Dirección, la empresa adjudicataria elaborará un informe que contemple los aspectos fundamentales y los objetivos previstos. La empresa deberá entregar un acta de Revisión por la Dirección por cada una de las Coordinaciones de los Servicios centrales en un plazo máximo de 7 días naturales a contar desde la reunión de presentación.





## 10. NÚMERO DE HORAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 10.1. OBJETIVO 1: AUDITORÍAS

Teniendo en cuenta el tipo de centro, fijado en el apartado 7.1 del calendario de las auditorías, el horario y número de horas sería:

- En Residencias de Mayores sin Centro de Día será de 09:00 a 15:00 horas (6 horas)
- En Residencias de Mayores con Centro de Día será de 09:00 a 18:00 horas (9 horas)
- En Centros CPDI-CO de 09:00 a 15:00 horas (6 horas)
- En Centros de Mayores será de 09:00 a 13:00 horas (4 horas)
- Centros de mayores con centro de día de 09:00 a 16:00 horas (7 horas)
- En Servicios Centrales de la Agencia Madrileña de Atención Social será de 09:00 a 15 horas (6 horas)

Según esto y el número total de auditorías, las horas para realizarlas serían:

Número de auditorías y horas por auditoría:

TIPOLOGÍA DE CENTRO	Nº AUDITORÍAS	Nº HORAS
Residencias de Mayores sin CD	12	72
Residencias de Mayores con CD	13	117
Centros de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	13	78
Centros de Mayores sin CD	30	120
Centros de Mayores con CD	2	14
Servicios Centrales	4	24
<b>Total</b>	<b>74 cada año</b>	<b>425 horas cada año</b>

### 10.2. OBJETIVO 2: ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA

**Reuniones previstas:**

Estimando que cada visita de mantenimiento consumirá un tiempo de 4 horas, el número de horas sería:



Tipo de visita	Actividad	Nº visitas totales	Nº HORAS
Inicio del ejercicio	Planificación inicial (1). Anual	1	4
Periódicas	Seguimiento de resultados (4). Anual. Revisión documentación. (1) Anual. Planificación ciclo de auditorías (1) Anual.	6	24
Preparación auditorías	Preparación auditorías externas (1). Anual. Preparación auditorías internas (3). Anual.	4	16
Cierre del ejercicio	Preparación y presentación de la Revisión por la Dirección (2) Anual. Exposición resultados año anterior (1) Anual.	3	12
<b>Totales</b>		<b>14</b>	<b>56 h/año</b>

### 10.3. INFORMES

Anualmente, se deberán generar los siguientes informes:

DESGLOSE DE NÚMERO DE INFORMES Y PRESENTACIONES	Nº INFORMES
Informes piloto al inicio de cada ronda anual de auditorías	6
Informes de residencias de mayores. Los informes de los centros de día se incluirán en el de las Residencias que cuenten con dicho recurso.	25
Informes de centros para personas con discapacidad intelectual. Los que tengan centro de día incluirán los resultados en el centro del que dependan.	13
Informes de centros de mayores. Los que tengan centro de día incluirán los resultados en el centro del que dependan.	32
Informes de auditorías correspondientes a las Coordinaciones.	4
Informes de resultados globales de las 3 tipologías de centros: Residencias de mayores y centros de día, Centros de mayores y Centros CPDI-CO. No será necesario un informe global de la Coordinación de calidad, estrategia y relaciones institucionales.	3
Presentación de resultados globales.	1
Presentaciones de la revisión por la Dirección.	4
Informes de revisión por la Dirección de las Coordinaciones.	4
Actas de seguimiento de resultados de las Coordinaciones.	8

**Tiempo necesario estimado para la preparación de informes, actas y presentaciones.**

TIPO DE INFORME	Nº HORAS POR CADA INFORME, ACTA O PRESENTACIÓN
Informe de centro sin centro de día	2



Informe de centro con centro de día	3
Informe Coordinaciones	2
Informe global para las Coordinaciones	2
Informe-acta revisión por la Dirección	2
Presentación Power Point	2
Actas: 30 minutos	0,5

### Horas para la elaboración de informes:

INFORMES (cada año)		
TIPOS DE CENTRO	Nº	HORAS
RM con CD	13	39
RM sin CD	12	24
CPDI-CO con CD	6	18
CPDI-CO sin CD	7	14
CM con CD	2	6
CM sin CD	30	60
SSCC	4	8
<b>SUBTOTAL</b>	<b>74</b>	<b>169</b>
INFORMES PILOTO	6	12
INFORMES GLOBALES	3	6
REVISION POR LA DIRECCIÓN	4	8
ACTAS SEGUIMIENTO RESULTADOS	8	4
PRESENTACIONES	5	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>209h/año</b>

Teniendo en cuenta las horas previstas para las actividades del objetivo 1 del contrato y del objetivo 2, y las horas necesarias para la confección de los informes, actas y presentaciones, para una duración estimada de dos años de contrato, el número de horas sería el siguiente:

	Horas auditoría	Horas seguimiento y mantenimiento	Horas confección de informes	TOTAL
<b>Año 1</b>	425	56	209	690
<b>Año 2</b>	425	56	209	690
<b>TOTAL CONTRATO (2 AÑOS)</b>				<b>1.380 HORAS</b>



## 11. MEDIOS PERSONALES

Los auditores deberán centrar su atención de forma prioritaria en la labor que tienen encomendada en cada momento.

Antes del inicio de las auditorías, la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales comunicará a los centros, la fecha, el programa de auditoría, y el nombre del auditor/a, que irá debidamente identificado en el momento de presentarse en el centro.

Los auditores siempre deberán observar un comportamiento correcto y asertivo, una interlocución amable con los profesionales, sin suscitar desconfianza y transmitiendo que la información que intentan recabar es de gran valor para la mejora de los servicios.

### 11.1. EQUIPO TÉCNICO

El equipo técnico que se requiere para la prestación del contrato estará integrado como mínimo por:

#### Auditor líder

- Un Titulado Superior o Grado Universitario, con una formación específica en auditorías de calidad según modelo de la norma ISO 9001 de 40 horas y experiencia profesional de 5 años como auditor de sistemas de gestión de calidad basados en Normas ISO 9001 en centros del ámbito social y/o sanitario con, al menos, 20 días de auditoría en este ámbito.

Este profesional deberá pertenecer a la plantilla de la empresa.

#### Equipo de auditores

La empresa adjudicataria aportará un equipo de 2 auditores que cumplan los siguientes requisitos:

- Titulado Superior o Grado Universitario, con una formación específica en auditorías de calidad según modelo de la norma ISO 9001 de 30 horas y experiencia profesional de 3 años como auditor de sistemas de calidad basados en Normas ISO 9001 en centros del ámbito social y/o sanitario con, al menos, 20 días de auditoría.

Este equipo técnico con sus profesionales se mantendrá durante toda la vigencia del contrato.



Personal del AMAS dará una sesión de formación al equipo auditor para describir las características de la población atendida en los centros, del sistema de gestión de calidad y del entorno institucional. Será responsabilidad del Auditor Líder, asegurar la total coordinación del equipo de auditores y la homogeneidad de criterios en el desarrollo de las auditorías.

Las reuniones de coordinación y la preparación y presentación de resultados en la Revisión por la dirección, serán siempre desarrolladas por el Auditor Líder, pudiendo ayudarse del equipo de auditores.

## 12. 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, 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 ni de sus centros 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 el 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 pase por sus manos con motivo de la realización de las auditorías y del trabajo con la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- La empresa adjudicataria y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1f) del Reglamento (UE) 2016/679), sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual (art. 5 L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales).

El incumplimiento de tales obligaciones será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las sanciones que eventualmente correspondan y de las responsabilidades que pudieran derivarse por los daños y perjuicios que se ocasionen, de acuerdo con lo establecido en la normativa correspondiente.

### 13. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

La dirección, coordinación e inspección del servicio corresponde al responsable del contrato cuya función 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 el responsable del contrato 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 y apellidos, correo electrónico y teléfono móvil del responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto que deberá tener una disponibilidad, al menos, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 17:00 horas, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del contrato, siendo dicho responsable, el único interlocutor con el personal que preste el servicio.



La Agencia Madrileña de Atención Social podrá, bien con sus equipos de profesionales, o bien a través de empresas especializadas, realizará, 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 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, en un plazo máximo de 24 horas, de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio.

El responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto y el responsable del contrato se reunirán 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 fecha de la firma

EL DIRECTOR COORDINADOR DE CALIDAD, ESTRATEGIA Y RELACIONES  
INSTITUCIONALES

Fdo.: Ignacio Retuerto Massa



## ANEXO I

### 1. 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	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
REINA SOFÍA y <i>Centro de día</i>	Avda. Noroeste, 9 28232-Las Rozas de Madrid	91 637.40.12
SAN FERNANDO DE HENARES y <i>Centro de día (TORREJÓN)</i>	C/ Ventura de Argumosa, 4 28830-San Fernando de Henares c/ Ronda de Poniente número 7 28850 -Torrejón de Ardoz	91 674.62.00



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: **1239770098641295141587**



CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
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



## 2. CENTROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
ARGANDA <i>Residencia</i>	Avd. del Instituto s/n 28500-Arganda del Rey	91 871.69.11 91 871.64.61
DOS DE MAYO <i>Residencia</i> y <i>Centro de día</i>	C/ Oña, 1 28050-Madrid	91 383.99.27 91 383.89.62 91 383.97.11 91 383.83.93
GETAFE <i>Residencia</i> y <i>Centro de día</i>	C/ Vereda del Camuerdo, 2 Sector III 28905-Getafe	91 665.37.70
MIRASIERRA <i>Residencia</i> y <i>Centro de día</i>	C/ La Masó, 40 28034-Madrid	91 739.87.00 91 739.78.85
REINA SOFÍA <i>Residencia</i> y <i>Centro de día</i>	C/ San Martín, 13 28680-San Martín de Valdeiglesias	91 861.08.97 91 861.08.12

## 3. CENTROS OCUPACIONALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
ALUCHE	Avda. Rafael Finat, 48 28044-Madrid	91 706.29.21
ÁNGEL DE LA GUARDA <i>Residencia y Centro de día</i>	Avda. Daroca, 60 28017-Madrid	91 404.75.04 91 403.39.64
BARAJAS y <i>Residencia</i>	C/ Zaorejas, s/n - local 10 28042-Madrid	91 747.33.11 91 747.16.29
CARABANCHEL y <i>Residencia</i>	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid	91 466.62.11 91 466.67.21
CIUDAD LINEAL y <i>Residencia</i>	C/ Josefa Valcárcel, 1 28027-Madrid	91 742.22.01
JUAN DE AUSTRIA y <i>Residencia</i>	C/ Arturo Soria, 12 28027-Madrid	91 377.51.62 91 377.51.59 91 377.51.61
JUAN RAMÓN JIMÉNEZ y <i>Centro de día</i>	C/ Pedro Patiño, 4 28914- Leganés	91 276.13.76
NAZARET	Avda. Manoteras, 1 28050-Madrid	91 302.78.51 91 302.78.53 91 302.30.26



#### 4. 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 91 451.44.78
ALONSO HEREDIA	C/ Alonso Heredia, 2 28028-Madrid	91 355.09.89 91 355.21.03
ALUCHE	C/ Camarena, 181 28047-Madrid	91 718.47.00
EMBAJADORES	C/ Embajadores, 32 28012-Madrid	91 467.78.06 91 467.81.23
FUENLABRADA	Avda. de las Naciones, s/n c/v Grecia, s/n 28943-Fuenlabrada	91 608.51.34 91 608.51.11
GETAFE I Y Centro de día	Avda. de Las Ciudades, 31 28903-Getafe	91 682.43.12 91 681.94.57
LOS CÁRMENES	C/ Glorieta de los Cármenes, 2 28047-Madrid	91 276.16.00/01/02
LEGANÉS I	Avda. de la Mancha, 33 28912-Leganés	91 686.14.44 91 687.02.24
LEGANÉS II	Avda. del Mediterráneo, s/n 28918-Leganés	91 680.50.00 91 680.51.26
MÓSTOLES Y Centro de día	C/ Río Jarama, s/n 28934 - Móstoles	91 614.51.11
PARLA	C/ Humanes, 27 28981-Parla	91 699.01.12 91 699.72.71
PINTO	C/ Coronados, 7 28320-Pinto	91 691.14.10
PUENTE DE TOLEDO	C/ Mercedes Arteaga, 18 28019-Madrid	91 472.74.02 91 472.73.64
PUENTE DE VALLECAS y	C/ Arroyo del Olivar, 106 28018-Madrid	91 778.78.55 91 778.71.65
DEPENDENCIA PUENTE DE VALLECAS- ALTO DEL ARENAL	C/ Perelada, 1-3 28038-Madrid	91 303.58.99
REAL SITIO DE ARANJUEZ	C/ Gobernador, 80 28300- Aranjuez	91 891.19.77
RICARDO DE LA VEGA	C/ Padre Blanco c/v Ferrocarril, s/n 28901-Getafe	91 683.16.26 91 683.16.56
SAGASTA	C/ Sagasta, 13 28004- Madrid	91 445.61.38 91 445.63.90
SAN BLAS	Avda. Guadalajara, 69 28032- Madrid	91 313.59.30
DEPENDENCIA SAN BLAS - HORTALEZA	C/ Alfacar, 30 28033-Madrid	91.382.10.39
SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES	C/ Benimamet, 117 (bloque 568) 28021-Madrid	91 795.02.07 91 795.04.50
SAN FERMÍN	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



CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	C/ Pilar, 6 28700-San Sebastián de los Reyes	91 652.26.10
TETUÁN	C/ Carolinas, 33 28039-Madrid	91 553.75.12 91 456.08.63
DEPENDENCIA TETUÁN-SAN NICOLÁS	C/ Sánchez Preciados, 43 28039-Madrid	91 450.76.10
TRES CANTOS	Sector Descubridores, 24 28760-Tres Cantos	91 803.82.27
USERA	C/ Carmen Bruguera, 33 28026-Madrid	91 392.03.20 91 476.93.76 91 476.90.93
VILLA DE VALLECAS	C/ Sierra Palomeras, 5 28031-Madrid	91 303.52.83 91 303.57.56
DEPENDENCIA VILLA DE VALLECAS- ENTREVÍAS	C/ Benamejí, 102 28018-Madrid	91 785.89.73
VILLALBA	C/ Morales Antuñano, 9 28400-Villalba	91 850.03.48 91 849.19.78
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 91 358.24.34

