

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS “CONSULTORÍA Y FORMACIÓN EN LA NORMA UNE 158101 PARA LAS RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES 2026-2027”

Cláusula 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la gestión de un servicio de consultoría y formación en la norma UNE 158101 para las residencias de personas mayores inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social de la Comunidad de Madrid.

El servicio debe prestarse con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y demás normativa legal de aplicación relativa a esta contratación, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Cláusula 2. CONTENIDO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, establece en su artículo 17, entre las competencias del centro directivo promotor del contrato, las de la mejora de la calidad del Sistema Público de Servicios Sociales (apartado 5.a) y el control de la implantación de los sistemas de gestión de la calidad exigidos a los centros y servicios de atención social (apartado 5.e).

Por su parte, la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, exige que determinados centros y servicios sean certificados en la correspondiente norma de la serie UNE 158. Certificación que debe ser expedida por una entidad acreditada para ello por la Entidad Nacional de Acreditación, ENAC.

El anexo I, en concreto, exige que las residencias sean certificadas en la norma UNE 158101 Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado.

La identificación de los centros puede hacerse a través del portal de Datos Abiertos de la Comunidad de Madrid: https://datos.comunidad.madrid/catalogo/dataset/atencion_social_registro_centros.

Obtener esta certificación exige un esfuerzo a los centros que la Consejería pretende apoyar con este contrato de servicios, mediante actuaciones de consultoría y formación que capaciten suficientemente a sus entidades gestoras.

Para ello, debe realizarse un total de 1.599 jornadas de consultoría y formación, desglosadas en 1.197 jornadas de consultoría y 402 jornadas de formación, según la planificación aprobada por la persona responsable del contrato, y teniendo en cuenta una duración de 7 horas por jornada de consultoría o de formación.

El conocimiento que este centro directivo tiene de la realidad de los centros y servicios de atención social lleva a priorizar el alcance de este contrato de la siguiente manera:

- 1.º Residencias de personas mayores de menos de 50 plazas autorizadas.
- 2.º Residencias de personas mayores de 50 o más y menos de 100 plazas autorizadas.
- 3.º Residencias de personas mayores de 100 o más plazas autorizadas.

Las actuaciones de consultoría y formación serán voluntarias para las entidades gestoras de las residencias, por lo que la empresa adjudicataria debe contactar con la totalidad de las residencias incluidas en cada uno de los ordinales mencionados y obtener una respuesta afirmativa o negativa, antes de pasar a contactar con las incluidas en el ordinal siguiente.

Las jornadas de consultoría y formación a dedicar por cada uno de los tipos de centros mencionados son las siguientes:

- 1.º Residencias de personas mayores de menos de 50 plazas autorizadas.
4 jornadas de consultoría y 1 jornada de formación por centro.
- 2.º Residencias de personas mayores de 50 o más y menos de 100 plazas autorizadas.
5 jornadas de consultoría y 2 jornadas de formación por centro.
- 3.º Residencias de personas mayores de 100 o más plazas autorizadas.
5 jornadas de consultoría y 2 jornadas de formación por centro.

2.1 Coordinación

La persona directora de los trabajos, con la aprobación de la persona responsable del contrato, debe llevar a cabo, al menos, los siguientes:

1. Definición de los procesos necesarios para la ejecución del contrato.
2. Definición de los indicadores clave de rendimiento que permitan el seguimiento de la ejecución del contrato.
3. Definición de los modelos de informe y de comunicación a utilizar para la ejecución del contrato.
4. Interlocución con la persona responsable del contrato, con el órgano de contratación y con las entidades gestoras.
5. Planificación mensual de las actividades de auditoría y formación.
6. Elaboración de un informe mensual que recoja el resultado de los indicadores clave de rendimiento definidos.
7. Elaboración de cuantos informes de seguimiento y evolución le sean requeridos por el órgano de contratación, a través de la persona responsable del contrato.

2.2 Consultoría

La empresa adjudicataria debe realizar las tareas de acompañamiento y asesoramiento a las entidades gestoras que las capacite para ser certificadas en la norma UNE 158101. Las principales tareas para llevarlo a cabo son, respecto a cada centro:

1. Suscripción de un contrato de consultoría y formación que recoja, al menos: su objeto, el plazo de ejecución, las obligaciones y responsabilidades de la persona consultora y de la entidad gestora, el compromiso de confidencialidad de la persona consultora, y los mecanismos de solución de controversias.
2. Diagnóstico inicial de determinación del punto de partida y las áreas que deben ser adaptadas conforme a la norma.
3. Desarrollo documental de procedimientos, fichas de procesos, protocolos, formatos y demás documentación requerida por la norma.
4. Preparación de la certificación e información acerca de su tramitación.

En la realización de estas tareas debe tenerse en cuenta el *Esquema de Acreditación de entidades de certificación para servicios para la promoción de la autonomía personal. Serie de normas UNE 158000* publicado por ENAC en mayo de 2025:

<https://www.enac.es/documents/7020/c5a7244e-6239-4ad9-834f-fea8af1af504>.

2.3 Formación

La empresa adjudicataria debe impartir formación al personal de las residencias, fundamentalmente, al de atención directa, tal como se define en el anexo I de la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre.

La formación debe impartirse en la modalidad *in company*, es decir, en el propio centro, en el horario y la manera que menos perturbe su funcionamiento, y, en cualquier caso, en los momentos acordados por la empresa adjudicataria y la entidad gestora.

Esta formación debe hacer especial referencia a los apartados de la norma mencionados en el anexo I de la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre: a incorporación de las personas usuarias al servicio, atención de las personas usuarias, baja en el servicio, dirección de personas, aspectos de organización y funcionamiento, servicios generales de apoyo e infraestructura y seguimiento y mejora e indicadores de calidad.

El contenido de la formación debe ser validado por la persona responsable del contrato, al inicio de su ejecución y en el caso de que, posteriormente, la empresa adjudicataria considerase conveniente introducir modificaciones en aquel.

Cláusula 3. METODOLOGÍA

La empresa adjudicataria debe presentar, en los últimos cinco días de cada mes, una planificación de las jornadas de consultoría y formación a realizar durante el mes siguiente, que debe ser aprobada por la persona responsable del contrato.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria contactar con las entidades gestoras correspondientes y dejar constancia de su aceptación o rechazo de las actividades de consultoría y formación, que, inevitablemente, se ofrecerán y realizarán de manera conjunta, sin que sea posible realizar unas sin las otras.

Para llevar a cabo esos contactos debe seguirse el orden establecido en la cláusula 2, y obtener una respuesta afirmativa o negativa, por parte de las entidades gestoras, antes de pasar a contactar

con las incluidas en el ordinal siguiente. La empresa adjudicataria debe dejar constancia de dicha respuesta, a disposición de la persona responsable del contrato.

La periodicidad de realización de las jornadas de consultoría y formación (por ejemplo, una jornada a la semana, o quincenalmente, etc.) deberá acordarse por la empresa adjudicataria y la entidad gestora. En caso de discrepancia que impida la realización de dichas jornadas, corresponderá la decisión a la persona responsable del contrato.

Cláusula 4. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

La empresa adjudicataria debe disponer de personal técnico capacitado y en número suficiente para llevar a cabo las actividades de auditoría y formación que constituyen el contenido y alcance de este contrato.

La empresa adjudicataria debe asignar a la ejecución de este contrato a una persona directora de los trabajos, con titulación universitaria, formación específica en materia de calidad y experiencia mínima de tres años en la realización de actividades de consultoría similares a las que constituyen el objeto de este contrato, así como con experiencia mínima de un año en la dirección de equipos de trabajo. Esta persona debe dirigir, supervisar y coordinar la realización y el desarrollo de los trabajos, así como proponer las líneas de trabajo y actuaciones necesarias a lo largo de la ejecución del contrato, y llevar a cabo las actividades de coordinación recogidas en la cláusula 2.1.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 308, apartado segundo, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, a la extinción de este contrato no podrá producirse la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del mismo como empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria debe disponer de una plataforma informática que facilite el seguimiento y evolución de la ejecución del contrato por parte de la persona responsable de este.

Cláusula 5. CONTROL DE LOS TRABAJOS

El órgano de contratación debe designar a una persona responsable del contrato competente en la materia, que será la encargada de juzgar la calidad de su ejecución. Si, a su juicio, hubiera alguna parte mal ejecutada, la empresa adjudicataria está obligada a volver a ejecutarla, no dando lugar a un incremento del precio ni a derecho a pedir indemnización de ningún género.

Es competencia de la persona responsable del contrato el control de la ejecución del mismo, en relación con el ritmo y la buena marcha de los trabajos, y, en concreto:

- La aprobación de los trabajos de coordinación (cláusula 2.1).
- La aprobación del contenido de las actividades de formación (cláusula 2.3).
- La planificación de las jornadas de consultoría y formación a realizar durante el mes siguiente (cláusula 3).
- La revisión de las respuestas, afirmativa o negativa, de las entidades gestoras (cláusula 3).
- La determinación de la idoneidad de la persona directora de los trabajos adscrita a la ejecución del contrato (cláusula 4).



Comunidad
de Madrid

Dirección General
de Evaluación, Calidad e Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Para la comprobación de la buena marcha de los trabajos, la persona responsable del contrato podrá solicitar a la empresa adjudicataria los informes necesarios.

Tras la firma del contrato, en el plazo de cinco días hábiles, la empresa adjudicataria debe presentar, a la persona responsable del contrato, un programa de trabajo que contenga, al menos, la identificación de los recursos que permitan que los trabajos se realicen de forma eficaz y eficiente.

Este programa de trabajo debe ser aprobado, por la persona responsable del contrato, en el plazo de tres días hábiles.

A dicha obligación se le atribuye el carácter de obligación contractual esencial, de manera que, en caso de incumplimiento de la misma, se considerará causa de resolución conforme el apartado f) del artículo 211 LCSP.

EL DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN

Firmado digitalmente por: LÓPEZ SANTOS OSCAR
Fecha: 2025.10.08 08:45