

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Y CON ENFERMEDAD MENTAL**

**RED PÚBLICA DE ATENCIÓN SOCIAL A PERSONAS CON
ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL NUEVO ACUERDO MARCO QUE FIJE LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PARA LA GESTION DE “CENTROS DE DÍA DE SOPORTE SOCIAL PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA EN LAS DISTINTAS ZONA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

FEBRERO 2026

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETO	5
3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO: OBJETIVOS DE LOS CENTROS DE DÍA, CARACTERÍSTICAS Y OFERTAS DE LAS PLAZAS	6
4. PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN Y COSTE DEL SERVICIO	8
Plaza ocupada	10
Plazas reservadas	11
5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN EL CENTRO DE DÍA A CONCERTAR PLAZAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID	12
6. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN	14
7. COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS	21
8. EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL CENTRO	23
9. PLAN DE CALIDAD.....	25
10. MEMORIAS.....	26
11. MEDIOS PERSONALES.....	26
12. PROTOCOLOS Y REGISTROS.....	31
13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS.....	33
14. HORARIO	36

15. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO 37

16. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....37

17. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL38

18. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD38

19. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS.....38

20. SEGURIDAD Y SALUD |ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1. INTRODUCCIÓN

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, está firmemente comprometida en la atención social a las personas adultas con discapacidad derivada de enfermedad mental grave y en el apoyo a sus familias. Para ello ha desarrollado la Red pública de Atención Social Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera que cuenta con una tipología de centros y recursos de atención social especializada diversificada y con una distribución territorializada. Esta Red, y los centros y recursos que la integran, trabajan en estrecha coordinación y complementariedad con la red de Salud Mental para asegurar una atención sociosanitaria integral ofreciendo atención social a las personas adultas entre 18 y 65 años con discapacidades psicosociales y dificultades de integración a consecuencia de trastornos mentales severos derivadas desde los Servicios de Salud Mental de la red pública sanitaria como responsables de su tratamiento y seguimiento psiquiátrico.

La Red cuenta con diferentes tipos de centros y recursos que ofrecen en régimen de atención diurna y de atención residencial distintos programas y actividades para atender las diversas necesidades sociales de estas personas y para promover su autonomía e integración social y laboral.

El Decreto 122/1997, de 2 de Octubre de 1997 (B.O.C.M. del 9 de Octubre de 1997), por el que se establece el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención Social, Rehabilitación Psicosocial y Soporte Comunitario de Personas afectadas de enfermedades mentales graves y crónicas, en diferentes centros de servicios sociales especializados, define los principios organizativos y el funcionamiento de esta clase de centros, así como los criterios de acceso y prestaciones que se incluyen.

Dentro de los mismos se incluyen los centros de día de soporte social que se conciben como un recurso social específico en régimen de atención diurna desde el que se ofrece un conjunto de actividades con funciones de apoyo al mantenimiento y mejora de la autonomía y de soporte social a personas con enfermedad mental grave y duradera y en especial a aquellas con mayores dificultades de funcionamiento e integración y por tanto mayor riesgo de deterioro psicosocial, aislamiento y dependencia. Se ofrecen tanto programas de mejora de la autonomía personal y social como un abanico de actividades de día de apoyo y soporte social (culturales, sociales, deportivas, ocupacionales, de ocio, etc.) para facilitar la estructuración de la vida cotidiana y ofrecer el soporte social que los usuarios puedan necesitar.

A fin de favorecer la integración social de las personas con enfermedades mentales graves y duraderas la Comunidad de Madrid viene desde el año 2003 promoviendo el desarrollo de este tipo de centros de atención social y considera prioritario asegurar su mantenimiento y continuar su desarrollo.

En consecuencia se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación mediante acuerdo marco de ***CENTROS DE DÍA DE SOPORTE SOCIAL PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA EN LAS DISTINTAS ZONAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID***, de conformidad con lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/UE, de 26 de febrero de 2014.

2. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones para el Acuerdo Marco que permita seleccionar una serie de entidades o empresas que sean titulares de centro de día y a tal fin describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las Entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias del Acuerdo Marco y de los contratos de servicios basados en el mismo para la gestión de este tipo de plazas de centro de día.

Con el presente Acuerdo Marco y los contratos que se adjudiquen basados en el mismo, se pretende lograr un conjunto de plazas de centro de día que permita asegurar la atención a los usuarios con enfermedad mental que actualmente a propuesta de los Servicios de Salud Mental de referencia (en adelante SSM), están atendidos en este tipo de centros y las derivaciones que desde los citados SSM, se planteen para nuevos usuarios que lo necesiten en el futuro.

El objetivo con este nuevo Acuerdo Marco es mantener como mínimo las plazas concertadas actualmente y en su caso poder ampliar plazas y poner en marcha nuevos centros si la disponibilidad presupuestaria lo permite y teniendo en cuenta las demandas y listas de espera existentes en las distintas zonas.

Las plazas en los centros de día incluidas en el presente Acuerdo Marco una vez formalizado éste y los contratos de servicios en él basados, quedarán integradas dentro de la Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad (en adelante, la Dirección General) de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, de conformidad con lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Toda la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental y los centros y recursos que la conforman e integran se organiza y funcionan de acuerdo a un criterio de territorialización. El principio de territorialización es un elemento esencial de la organización y funcionamiento de la Red y un instrumento esencial para asegurar la coordinación con los SSM de la zona en la que viven los usuarios y para facilitar además una intervención con el

usuario en su propio entorno social y familiar para facilitar la mejora de su integración. Por ello toda la Red esta territorializada y zonificada para asegurar una atención coordinada con los SSM y los más cercanos posible al entorno vital de los usuarios con los que trabaja para su integración y participación comunitaria normalizada, así como la coordinación con servicios sociales generales y otros recursos sociocomunitarios.

Por ello y a fin de asegurar y preservar este principio esencial de territorialización como eje para la organización y funcionamiento de los centros de la red y entre ellos los centros de día se tendrá en cuenta este elemento de territorialización en la adjudicación de las plazas de centro de día que los licitadores ofrezcan de modo que se asegure una adecuada distribución territorial de las mismas para promover una atención social cercana al entorno de los usuarios y su mayor integración comunitaria.

3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO: OBJETIVOS DE LOS CENTROS DE DÍA, CARACTERÍSTICAS Y OFERTAS DE LAS PLAZAS

3.1. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS

De acuerdo al diseño establecido por la Consejería en el marco de la Red pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera, los centros de día se conciben como un tipo de centro especializado, para ofrecer de un modo específico actividades de mejora de la autonomía y soporte social para aquellos usuarios con enfermedad mental grave, derivados desde los Servicios de Salud Mental (en adelante SSM) y que presentan mayores niveles de deterioro psicosocial, dependencia y dificultades de integración socio-comunitaria.

Los centros de día se dirigen específicamente a las personas con discapacidad derivada de enfermedades mentales graves y duraderas (esquizofrenia, trastorno bipolar, trastornos paranoides, otras psicosis, trastornos graves de personalidad, etc.) que presentan mayores dificultades en su funcionamiento psicosocial autónomo e integración y por tanto, mayor riesgo de deterioro, aislamiento y dependencia. Por ello necesitan un apoyo específico y una estructuración de su vida cotidiana, para alcanzar un mínimo de autonomía y facilitan que puedan mantenerse en la comunidad en las mejores condiciones posibles.

En este sentido los centros de día se conciben como un recurso social específico complementario de los programas de rehabilitación y continuidad de cuidados de los SSM y también de los Centros de rehabilitación Psicosocial pertenecientes a la citada Red. Su meta esencial de los centros de día, es ofrecer un conjunto de actividades con funciones de apoyo y soporte social, dirigido a usuarios con trastornos mentales graves y crónicos, especialmente de aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración y, por tanto, mayor riesgo de deterioro, aislamiento y marginación.

En los centros de día se ofrecerá un abanico de programas para el mantenimiento y mejora de la autonomía personal y social, así como de actividades de día de apoyo y soporte social (ocupacionales, culturales, sociales, deportivas, de ocio, etc.) para facilitar la estructuración de la vida cotidiana y ofrecer el soporte social que los usuarios puedan necesitar. Asimismo, ofrecerán servicios complementarios como el de apoyo de comedor para aquellos usuarios que lo puedan necesitar. La atención que se presta en los Centros de Día se articulará de un modo muy flexible e individualizado y en estrecha coordinación con los programas de rehabilitación y continuidad de cuidados de los SSM, responsables del tratamiento, seguimiento y derivación de los usuarios de referencia de la zona, a fin de asegurar una adecuada coherencia, complementariedad y continuidad de cuidados, pero sin perder de vista el proceso global de rehabilitación de cada usuario.

El centro de día se organizará como un recurso comunitario de soporte social y apoyo a la mejora del funcionamiento psicosocial, al que acceden usuarios que son pacientes derivados de los SSM, que debido a sus dificultades de funcionamiento y deterioro psicosocial asociado necesitan una atención de soporte y estructuración de la vida cotidiana.

El centro de día tendrá los siguientes objetivos y funciones:

- Desarrollo y potenciación de habilidades sociales básicas.
- Mantener o conseguir un nivel mínimo de autocuidados y autonomía.
- Ofrecer soporte social que favorezca el mantenimiento en la comunidad.
- Estructuración de la vida cotidiana del paciente.
- Incremento de las redes sociales.
- Fomentar las actividades de ocio y tiempo libre.

3.2. CARACTERÍSTICAS Y OFERTA DE PLAZAS

El servicio se prestará en los centros que a tal fin aporten las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y de los contratos basados que de él se deriven, y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (en adelante Consejería), del número de plazas que se adjudiquen a dichos centros tras la formalización del correspondiente documento contractual para la atención de las personas usuarias de las características antedichas. Estas plazas quedarán integradas dentro de la Red Pública de Atención a Personas con Discapacidad que gestiona la actual Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad (en adelante, la Dirección General) de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, de conformidad con lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

Los centros de día en que se ofertan las plazas deberán estar ubicados dentro del territorio de la Comunidad de Madrid. Se tendrá en cuenta el criterio de territorialización, arriba reseñado, a efectos de la adjudicación de las plazas, para asegurar su adecuada distribución territorial y la necesaria coordinación con los SSM de cada zona.

El centro de día en el que se oferten las plazas estará, preferentemente, en un local o edificio específico a tal fin, que contará con la preceptiva autorización administrativa; de igual forma, el centro de día también podrá estar integrado en espacios con algún otro centro de atención social a personas con enfermedad mental, como Centro de Rehabilitación Psicosocial o Centro de Rehabilitación Laboral, siempre que cuente con las autorizaciones administrativas correspondientes, que podrán ser, o bien exclusiva de Centro de Día o en su caso incluir ambos recursos bajo una única autorización en alguna tipología de centro de atención diurna (como en la tipología de Centros de Rehabilitación, etc.).

Así mismo deberán estar adaptados material y funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen, y cumplir con la normativa que les resulte de aplicación. Contarán, con los espacios y, dependencias suficientes, así como, con la dotación de personal, que resulte necesaria para la prestación del Servicio, conforme a lo establecido en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

La capacidad de atención de los centros de día se sitúa en un mínimo de 20 plazas y un máximo de en torno a 50 plazas. La capacidad de atención en este tipo de centros tiene un margen de elasticidad, ajustando la atención a las necesidades de los distintos usuarios atendidos y a lo establecido en su plan individualizado. Por ello, la asistencia es distinta en cada usuario, y en los distintos momentos de la intervención, y además parte de las actividades se desarrollarán fuera del centro buscando la normalización e integración comunitaria de los usuarios.

Por ello, cada entidad licitadora podrá ofertar en cada centro de día un número de plazas total que será como máximo el resultado de multiplicar por dos la capacidad simultánea de atención establecida en la correspondiente autorización administrativa. Las entidades licitadoras deberán ofertar un mínimo de 20 plazas por cada centro de día.

4. PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN Y COSTE DEL SERVICIO

4.1. PERFIL GENERAL DE LA POBLACIÓN

El perfil de características, problemática y necesidades de las personas a atender en el centro de día será el siguiente:

- Personas, de entre 18 y 65 años de ambos sexos, con enfermedades mentales graves y crónicas que presenten deterioros o dificultades en su funcionamiento psicosocial y en su integración social.
- Estar siendo atendido y ser derivado desde los programas de rehabilitación y continuidad de cuidados de los SSM del distrito o distritos sanitarios de referencia asignados al Centro.
- Personas con enfermedad mental severa o grave de curso crónico, que presentan un significativo nivel de deterioro cognitivo y psicosocial y/o aislamiento social.
- Pacientes con dificultades de integración en recursos socio-comunitarios e importantes necesidades de soporte social y familiar.
- Estar en una situación psicopatológica estabilizada y por tanto no estar en una situación de crisis psiquiátrica.
- No presentar patrones comportamentales agresivos o peligrosos para sí mismo o para los demás, ni problemas graves de alcoholismo o toxicomanía que dificulten gravemente o impidan el trabajo de atención social y soporte a desarrollar en el Centro.

Este perfil general podrá ser adaptado o ajustado a las necesidades específicas que se planteen en el marco de la coordinación con los SSM y siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería desde su Red pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

4.2. PROCESO DE ACCESO Y DERIVACIÓN

Las entidades adjudicatarias deberá atender a los usuarios que serán derivados a las plazas de centros de día por los SSM del distrito de referencia, asignados al Centro y a las plazas adjudicadas en el mismo y en todo caso de acuerdo a lo que establezca la Consejería desde la Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera.

Los SSM de las áreas de referencia establecidas para la sectorización de las plazas de centros de día serán los responsables de proponer y derivar a los usuarios que cumplan las condiciones y criterios antes indicados para su atención en las mismas. El equipo del SSM propondrá la derivación y acceso de un usuario mediante la cumplimentación de un informe que justifique la problemática de funcionamiento psicosocial del usuario y la necesidad de una intervención específica de apoyo psicosocial y soporte comunitario, que a efecto de derivación se establecerá o en su caso la ficha individual del paciente en el programa de continuidad de cuidados.

En dicho informe de derivación, se ha de incluir información sobre la situación clínico-psiquiátrica, situación social y familiar, nivel de funcionamiento psicosocial, motivos que justifican la demanda de acceso a las plazas de centros de día.

Los usuarios que acudan al centro de día deberán presentar enfermedades mentales graves y duraderas (esquizofrenia, trastorno bipolar, otras psicosis, etc.) y tener dificultades en su funcionamiento psicosocial. Todos los usuarios seguirán siendo atendidos por su SSM en el marco de su programa de rehabilitación y continuidad de cuidados, que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento. De cara al trabajo de mejora del funcionamiento psicosocial y soporte comunitario del usuario, ambos recursos trabajarán en estrecha colaboración de acuerdo a una lógica de complementariedad, coordinación y continuidad de cuidados. La coordinación entre el centro de día y los SSM especialmente a través de sus programas de rehabilitación y continuidad de cuidados es una dimensión esencial para asegurar una adecuada atención integral a la población con enfermedad mental crónica y la optimización de los procesos de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario a desarrollar con cada usuario.

4.3. OCUPACIÓN DE PLAZAS

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

Plaza ocupada

Se entiende por plaza ocupada la asignada tras la propuesta de derivación del SSM a un usuario y ocupada por él, desde el momento en que se produce el inicio de la atención del mismo por el equipo profesional del centro de día. Se considera plaza ocupada durante todo el proceso de intervención que podrá ser flexible y variable con distintos niveles de intensidad de acuerdo a las necesidades y a lo establecido en el plan individualizado de atención de cada usuario hasta la finalización de dicha intervención.

Así mismo, se computarán como plaza ocupada:

- Las ausencias del usuario por causas diversas justificadas, por periodos de cinco días o menos hasta un máximo de 60 días anuales.
- Los permisos o vacaciones del usuario por periodos de 5 días o menos días de duración, con un máximo de 30 días al año.
- La ausencia por hospitalización del usuario tanto por causa de su patología psiquiátrica o por otras enfermedades o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, de duración igual o inferior a 20 días laborables.

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

Plazas reservadas

Se entiende por plazas reservadas:

- Las plazas en ausencia de los usuarios en cualquiera de las situaciones recogidas a continuación:
 - Ausencias por permisos o vacaciones por periodos de seis o más días de duración. El número máximo de días por usuario, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza en ausencia será de 60 días al año.
 - Hospitalización del usuario o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo de superior a veinte días laborales hasta el alta médica del usuario. Estas ausencias no estarán sujetas a límite temporal máximo alguno.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de registro de ausencias de las personas usuarias, en soporte electrónico, en el que quede reflejado para cada persona usuaria, las fechas de las ausencias y su justificación y el número de días de ausencia con datos acumulados por cada periodo de ausencia y en cómputo anual. Dicho sistema de registro estará a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias.

En caso de faltas injustificadas reiteradas o de superarse los plazos máximos de ausencia anteriormente descritos, el adjudicatario está obligado a comunicarlo a la Consejería, pudiendo la persona usuaria perder el derecho al mantenimiento de la plaza tras la tramitación oportuna.

De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería periodos mayores de ausencia, relacionados con el plan individual de atención del usuario, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.

El coste del Servicio se fijará en el importe en el que el Acuerdo Marco haya sido adjudicado por plaza ocupada o reservada y día. El coste del Servicio será del 75% del precio de adjudicación en el caso de plaza reservada. La facturación se hará por un máximo de 247 días laborales al año.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN EL CENTRO DE DÍA A CONCERTAR PLAZAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID

A continuación, se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán en los centros de día objeto del presente Acuerdo Marco y que las empresas o entidades adjudicatarias de los contratos de servicios basados en el mismo, deberá asegurar e implementar.

- **Mejora del Funcionamiento Psicosocial:** Se desarrollará con cada usuario/a un proceso individualizado de intervención encaminado a facilitar la recuperación o adquisición del conjunto de capacidades y habilidades personales y sociales que le permitan un funcionamiento lo más autónomo y normalizado posible en la comunidad, apoyando su mantenimiento en las mejores condiciones posibles de calidad de vida, fomentando el desempeño de roles sociales normalizados y su progresiva integración social en su entorno socio-comunitario.
- **Actividades de día de apoyo y soporte social:** Como complemento al proceso de mejora del funcionamiento psicosocial y apoyo a la integración social, en el centro de día, se organizarán y promoverán un abanico de actividades de día de apoyo y soporte social (culturales, sociales, deportivas, ocupacionales, de ocio, etc.) para facilitar la estructuración de la vida cotidiana y ofrecer el soporte social que los usuarios puedan necesitar, especialmente con aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración y por tanto mayor riesgo de dependencia, aislamiento y marginación. Estas actividades se desarrollarán tanto dentro como fuera del centro fomentando el uso de recursos socio-comunitarios.
- **Seguimiento y apoyo comunitario:** Asimismo se ofrecerá el apoyo, soporte comunitario y seguimiento necesario en cada caso para asegurar el mantenimiento del nivel de funcionamiento psicosocial y de integración alcanzado y evitar, en la medida de lo posible, procesos de deterioro, aislamiento o marginación especialmente de aquellos usuarios con mayores niveles de déficit o deterioros psicosociales o de dificultades de integración comunitaria. Asimismo, en esta línea, se optimizará, lo máximo posible, la utilización de recursos socio-comunitarios normalizados. Para ello, desde el centro de día se trabajará en estrecha colaboración y coordinación con los SSM de referencia, así como con los Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos comunitarios sean relevantes.
- **Apoyo a las Familias:** Desde el centro de día se ofrecerá a las familias información, formación, asesoramiento y apoyo a fin de mejorar su capacidad de manejo y convivencia con su familiar enfermo mental crónico y contribuir a mejorar la situación y calidad de vida de la propia familia. Se buscará implicar a la familia como un recurso activo en el proceso de rehabilitación e integración de la persona enferma mental crónica. Además, desde el centro se fomentará y apoyará entre los familiares el desarrollo de grupos de autoayuda y la participación en asociaciones de familiares y enfermos mentales crónicos.

Asimismo, se ofrecerán Servicios complementarios de comidas y de apoyo al transporte.

- Servicio complementario de comidas para al menos el número de usuarios que supongan el 30 % de las plazas contratadas en cada centro que lo puedan necesitar por razones sociales, mayor deterioro psicosocial y para facilitar los procesos de asistencia e implicación en las actividades de apoyo a la autonomía, soporte social e integración. Este servicio se prestará de lunes a viernes y podrá realizarse a través de acuerdos con restaurantes de la zona o en su caso con un sistema de catering u otros que se justifiquen técnicamente como más beneficiosos o adecuados a la situación de la persona en atención. Los menús serán variados y asegurarán el aporte calórico y dietético adecuado. Dada la flexibilidad que debe tener este servicio a fin de ajustarse a las necesidades de cada usuario y sus objetivos, cada mes podrá variar el número concreto de usuarios que lo reciban, pero manteniendo un promedio de en torno al 30 % de las plazas contratadas en cada centro. El adjudicatario deberá proporcionar este servicio sin coste alguno para los usuarios.
- Se ofrecerá servicio complementario de apoyo al transporte para facilitar la accesibilidad de aquellos usuarios del centro de día con mayores dificultades, lejanía de su domicilio, necesidades o como medio para promover la vinculación a las actividades que se propongan en horario de tarde. Este apoyo se concretaría en función de las circunstancias específicas de cada caso y el transporte existente desde su domicilio de residencia y la zona donde se ubica el centro o los recursos a utilizar o donde se desarrollen las actividades en entorno comunitario que se propongan en el centro de día.

El adjudicatario deberá garantizar sin coste para los usuarios los servicios de transporte de ida y vuelta desde los domicilios de las personas atendidas al centro o a otros recursos que se precisen utilizar, en medios públicos. Este servicio de apoyo al transporte se podrá realizar sufragando el pago de abono transporte, pago de billetes sencillos, tarjetas multi viajes, u otra fórmula que resulte adecuada al caso.

Como mínimo se asegurará que al menos el número de usuarios que supongan el 20% de las plazas contratadas en cada centro puedan tener de modo gratuito este servicio de apoyo al transporte. Teniendo en cuenta también la flexibilidad que debe tener este servicio a fin de ajustarse a las necesidades de cada usuario y sus objetivos, cada mes podrá variar el número concreto de usuarios que lo reciban, pero manteniendo un promedio de usuarios de en torno al 20% de las plazas contratadas en cada centro.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de registro de los servicios de comidas y transporte prestados a las personas usuarias, en soporte electrónico, en el que quede reflejado para cada persona usuaria, en computo diario, mensual y acumulado anual los datos de los servicios prestados por usuario y servicio. Dicho sistema de registro estará a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias.

6. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

Con cada usuario/a que sea derivado y acceda a una de las plazas de centro de día contratadas mediante el correspondiente contrato basado en el presente Acuerdo Marco, se organizará un proceso de recepción y acogida en el que se enseñaran los espacios del centro, se le explicarán las normas y rutinas de funcionamiento, se le presentará al personal y al resto de usuarios, y en suma se favorecerá su progresiva acomodación y adaptación al centro.

En relación con los servicios o principales áreas de actuación, arriba indicados, a desarrollar en el centro de día, la entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuario y con su familia, un proceso de atención e intervención que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones que se describen a continuación.

La atención que se ofrezca en el centro de día como recurso de soporte social, debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global del usuario y de su entorno así como de su problemática, demandas, y posibilidades, y actuar siempre desde una orientación de rehabilitación comunitaria comprometida con apoyar de un modo relevante a cada persona (de acuerdo a sus necesidades y posibilidades) para la mejora de su autonomía y de su funcionamiento psicosocial y para ayudarle a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.

Con cada usuario/a, por tanto, se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención psicosocial y soporte comunitario encaminado a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social y a asegurar su mantenimiento en el entorno comunitario en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida promoviendo y potenciando su integración social.

El proceso de atención psicosocial, soporte social y apoyo comunitario se organizará de un modo flexible, continuado y progresivo adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada usuario y de su entorno sociocomunitario concreto. Se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en 3 fases estrechamente relacionadas: evaluación, intervención y seguimiento. Dichas fases no deben entenderse ni ejecutarse de un modo consecutivo rígido sino más bien como diferentes momentos en el proceso global de atención, intervención y apoyo.

A continuación, se describirán los objetivos y actividades que componen el proceso global de atención e intervención en sus diferentes fases o momentos, y que configuran las obligaciones técnicas que debe de realizar la entidad adjudicataria en relación con el centro de día objeto del presente Acuerdo Marco.

6.1. ACOGIDA Y ENGANCHE

Desde el centro de día se trabajará activa y específicamente para asegurar el adecuado enganche de los usuarios que les sean derivados desarrollando para ello las actividades que resulten pertinentes (información, acogida, asesoramiento, acompañamiento, visitas a domicilio, apoyo social, etc.), buscando siempre su progresiva implicación y participación activa en su propio proceso de atención psicosocial y apoyo comunitario.

Con cada usuario/a con el que se tenga un primer contacto se le ofrecerá un proceso de acogida que le permita conocer el centro, los objetivos del mismo y la ayuda que se le puede ofrecer en relación a su autonomía e integración social y con vista a facilitar su enganche se le ofrecerán actividades abiertas (grupo de acogida, actividades de enganche, actividades abiertas de ocio, u otras pertinentes, etc.) que faciliten su vinculación al centro y de modo complementario se iniciará el proceso de evaluación.

En aquellos casos de usuarios que presentan grandes dificultades de enganche y que plantean resistencias para acudir al centro, a las sesiones de evaluación o bien a participar en actividades abiertas de acogida y soporte, se diseñarán, para estos casos un proceso específico e individualizado de enganche en el que se hagan los intentos pertinentes (como mínimo al menos 3) de contacto individualizado bien en el domicilio del usuario o en su entorno comunitario (cafeterías, parques, recursos, etc.).

6.2. EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

La evaluación será una pieza clave de todo el proceso de atención, no solo en el momento inicial sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento. Se desarrollará una evaluación funcional conductual y social que permita conocer de un modo global las características, problemáticas, dificultades y habilidades que presenta el usuario en las diferentes áreas del funcionamiento personal y social así como sus demandas, objetivos y expectativas; asimismo se tratará de conocer las características, exigencias, posibilidades y demandas de su medio familiar y social, para lo cual durante el proceso de evaluación se realizaran cuantas visitas domiciliarias sean necesarias.

La evaluación no deberá realizarse de un modo rígido sólo como una fase previa a la intervención, sino que deberá articularse como una dimensión esencial de todo el proceso de intervención guiando, orientando y sirviendo de criterio de reajuste de las diferentes estrategias de intervención y apoyo.

La metodología de evaluación se servirá de cuantos métodos o instrumentos (entrevistas, cuestionarios, escalas, observación en contextos naturales, etc.) resulten útiles y relevantes de acuerdo a las características del usuario y su medio y a los objetivos del proceso de atención psicosocial y soporte. En el desarrollo de la evaluación participarán específicamente el psicólogo del equipo del centro de día, pero contarán con la colaboración activa del resto de los profesionales.

El proceso inicial de evaluación que permita obtener la información fundamental para poder establecer los principales objetivos y el plan inicial de rehabilitación individualizado, se realizará en el menor tiempo posible y en todo caso en un tiempo máximo de 45 días desde el primer contacto del usuario con el centro.

El proceso de intervención se estructurará a través del diseño de un plan individualizado de atención que establecerá los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo dentro del proceso global de atención psicosocial y soporte comunitario de cada usuario, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar. El plan individualizado establecerá por tanto el itinerario de intervención específico de cada usuario/a en el centro de día. Este plan deberá realizarse por escrito y ser presentado y consensuado con el usuario y en su caso con su familia.

En un plazo máximo de 15 días una vez finalizada la evaluación inicial se deberá elaborar y formular por escrito el Plan Individualizado de Atención (PIA). En todo caso en un plazo máximo de 2 meses desde el primer contacto se deberá haber realizado el proceso inicial de evaluación y la elaboración y formulación por escrito del Plan Individualizado de Atención.

Este plan deberá realizarse por escrito y ser presentado y consensuado con el usuario y su familia. El psicólogo y/ o profesional del centro, responsable de cada usuario deberá enviar por escrito al SSM de referencia un informe donde se resuma la evaluación realizada y se especifique el plan individualizado de atención psicosocial y apoyo comunitario propuesto. Todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación. En esta línea, se enviará copia también de los informes que se realicen para valorar el proceso de atención psicosocial y de soporte social que esté realizando el usuario. Cada usuario tendrá asignado un “tutor” que será su profesional de referencia encargándose de la supervisión y coordinación global de todas las actividades implicadas en su plan individualizado, de las intervenciones individuales necesarias, de su seguimiento, así como de las actuaciones de apoyo y asesoramiento puntual a la familia.

Como mínimo habrá una sesión mensual de tutoría para el seguimiento de las intervenciones desarrolladas y la coordinación y ajuste del proceso de atención.

Una vez establecido el plan individualizado e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma que se irá realizando como mínimo cada 6 meses, en función de la que se reajustará de un modo flexible el plan individualizado de atención, reorientado y adaptando el proceso de intervención. El Plan individualizado establecerá asimismo el itinerario de intervención específico de cada usuario en el centro de día.

6.3. INTERVENCIÓN: METODOLOGÍA, ÁREAS DE TRABAJO Y ACTIVIDADES

La intervención en el centro de día se realizará utilizando diferentes estrategias tanto con el usuario (psicoeducación, entrenamiento y recuperación de habilidades y capacidades, orientación y asesoramiento, acompañamiento y apoyo social, actividades de soporte social,

etc.), con su familia (asesoramiento, psico-educación, entrenamiento en habilidades de comunicación, manejo y solución de problemas, desarrollo de grupos de auto-ayuda y promoción del asociacionismo) como con (y en) el entorno social en el que vive o puede vivir el usuario (información, apoyo comunitario, utilización y coordinación de recursos socio-comunitarios, ampliación y mejora de las redes sociales de apoyo, soporte social, etc.).

Todas estas estrategias de intervención se irán combinando y organizando específicamente de acuerdo a las características y necesidades de cada usuario a través de su plan individualizado de atención psicosocial y apoyo comunitario, con el fin primordial de mejorar su autonomía y competencia personal y social y de posibilitar y avanzar en su integración social normalizada, ofreciéndole el apoyo necesario para optimizar su nivel de funcionamiento y desempeño psicosocial y su mantenimiento en la comunidad.

6.3.1. METODOLOGÍA

La intervención se realizará tanto de un modo individual como en grupos teniendo en cuenta lo establecido en el plan individualizado de atención de cada usuario. En la medida de lo posible, la intervención se llevará a cabo en los diferentes contextos reales de la vida cotidiana y comunitaria del usuario o, si ello no fuera factible, se programará la generalización a las situaciones reales en las que el usuario presenta problemas o dificultades, de los aprendizajes o resultados de las intervenciones realizadas. Así pues, la intervención con cada usuario/a, se realizará tratando de optimizar el uso y la integración de los usuarios en recursos socio comunitarios normalizados.

6.3.2. ÁREAS DE INTERVENCIÓN Y ACTIVIDADES

6.3.2.1. Mejora del funcionamiento psicosocial.

Se desarrollará con cada usuario un proceso individualizado de intervención encaminado a facilitar la recuperación o adquisición del conjunto de capacidades y habilidades personales y sociales que le permitan un funcionamiento lo más autónomo y normalizado posible en la comunidad, apoyando su mantenimiento en las mejores condiciones posibles de calidad de vida, fomentando el desempeño de roles sociales normalizados y su progresiva integración social en su entorno socio-comunitario.

La intervención en esta área, por tanto, deberá cubrir todos los aspectos del funcionamiento psicosocial. En este sentido desde el centro se trabajarán al menos las siguientes áreas, adaptándose específicamente a las necesidades de cada usuario y a los objetivos establecidos:

- **Rehabilitación cognitiva:** Su objetivo es desarrollar para mejorar los déficits cognitivos (atención, memoria, discriminación, orientación, etc.) que los usuarios puedan presentar.

- **Ejercicios motóricos y psicomotricidad:** Se busca favorecer la movilidad, coordinación psicomotriz, desinhibición motora, etc., a través del entrenamiento y la práctica de los ejercicios adecuados.
- **Hábitos saludables para la mejora de las condiciones de salud.** Su objetivo es promover hábitos y estilos de vida saludable así, como en razón a la edad de los usuarios, la prevención del envejecimiento y la dependencia abordando entre otros aspectos la alimentación saludable, ejercicio físico, prevención de adicciones (tabaquismo, alcohol, tecnológicas etc.) envejecimiento activo y otros de naturaleza análoga que fueran precisos en función de las necesidades de los usuarios.
- **Autocuidado y actividades de la vida diaria:** Se trata dotar de conocimientos y habilidades que les permitan mejorar y manejar de un modo autónomo e independiente aspectos como: vestido, higiene personal, manejo de tareas domésticas, manejo de dinero, realización de compras, gestiones y trámites, uso de transportes; así como desarrollar hábitos saludables (nutrición, sueño, ejercicio físico, detección y prevención de enfermedades, etc.).
- **Psicoeducación, automedicación y prevención de recaídas:** Se trata de ofrecer información clara y asequible sobre su problemática psiquiátrica crónica y su condición de vulnerabilidad, a enseñarles a conocer factores de riesgo que inciden en la probabilidad de aparición de recaídas, así como a informales sobre la medicación neuroléptica como factor protector, educándoles en su seguimiento y toma regular, así como en la detección y manejo de sus efectos secundarios.
- **Relaciones sociales/habilidades sociales:** Se busca entrenar y/o promover aquellas habilidades de conversación, comunicación, asertividad, expresión de emociones, etc., que favorezcan el desenvolvimiento adecuado de los usuarios en situaciones de interacción social.
- **Integración comunitaria:** Tratando de favorecer una mayor autonomía en su comportamiento social, fomentando su participación social, así como el uso de recursos sociales normalizados.
- **Ocio y tiempo libre:** Buscará ayudar a cada usuario a organizar y ocupar su ocio de un modo significativo y relevante, fomentando y apoyando su participación en actividades de ocio normalizadas que favorezcan su socialización y su integración.

Para cada una de estas áreas la empresa adjudicataria diseñará una guía, que estructure globalmente el proceso de intervención. Estas guías del proceso de intervención, así como la guía del proceso de evaluación, deberán estar permanentemente actualizadas en el centro y habrán de ser de conocimiento de los profesionales que en él trabajan.

El anterior listado no debe entenderse como una relación de programas específicos estructurados por los que tengan que pasar necesariamente todos los usuarios sino como un conjunto de áreas relevantes en el ámbito del funcionamiento psicosocial que se deberán desarrollar o no de acuerdo a la problemática y necesidades específicas de cada usuario y a lo establecido en su plan individualizado.

Las actividades de entrenamiento y recuperación de habilidades psicosociales en esas áreas deberán siempre tener presentes los criterios generales que antes indicábamos de globalidad, relevancia y orientación comunitaria. Lo que implica que en el centro no solo se enseñan o entrenan habilidades, sino que se facilita y promueve su desempeño en su entorno de un modo relevante y útil a las necesidades del usuario y adecuado a su contexto a fin de mejorar su funcionamiento psicosocial, su calidad de vida y su integración social.

Como mínimo se organizarán cada día al menos dos actividades en formato grupal de mejora del funcionamiento psicosocial en relación a las anteriores áreas y todas aquellas intervenciones individuales que en cada caso sean necesarias.

La intervención en el medio comunitario será otro eje esencial del trabajo del centro de día, complementando y dando sentido a la intervención de mejora del funcionamiento psicosocial que se desarrolla con el usuario y con su familia, a fin de asegurar la efectiva integración social del usuario. Así se trabajará para facilitar la colaboración e implicación del conjunto de recursos sociales y comunitarios que puedan facilitar el proceso de rehabilitación e integración social de los usuarios, para ello se realizarán las actividades de contacto, coordinación y apoyo con dichos recursos que sean necesarias, así como, se apoyará y si es necesario se acompañará a los usuarios para promover su incorporación en el conjunto de recursos comunitarios (sociales, culturales, educativos, etc.) que sean útiles para impulsar su normalización y su rehabilitación e integración comunitaria. Del mismo modo, se fomentará el desarrollo de las redes sociales de los usuarios. Asimismo, el centro se implicará y colaborará en las actividades que desde la Consejería se establezcan para la divulgación de la problemática de esta población y la mayor sensibilización social de cara a la aceptación y apoyo a la integración social de este colectivo. De igual modo, se promoverá la organización y se apoyará el desarrollo de grupos de autoayuda entre los usuarios.

6.3.2.2. Apoyo y Soporte Social

El desarrollo del proceso de mejora del funcionamiento psicosocial y apoyo a la integración social, arriba indicado, se llevará a cabo, además, sin perder de vista las necesidades de apoyo y soporte social específicas de cada usuario asegurando su adecuada atención tanto dentro como fuera del centro, especialmente con aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración y por tanto mayor riesgo de deterioro, aislamiento y marginación.

Para ello el centro de día organizará y promoverá un abanico de actividades de día de apoyo y soporte social (ocupacionales, sociales, culturales, deportivas, de ocio, etc.) que

sirvan de contexto de socialización y estructuración de la vida cotidiana, así como de apoyo y soporte para los usuarios que lo puedan necesitar, especialmente aquellos con mayores niveles de deterioro y dificultades de integración.

Así pues, se organizará en el centro de día un conjunto de actividades de día que durante la mañana y la tarde permita desarrollar un conjunto amplio y flexible de actividades ajustadas a las necesidades de apoyo y soporte de los usuarios atendidos en el centro. Estas actividades serán variadas incluyendo, entre otras, algunas como las siguientes: manualidades, pintura, juegos de mesa, tertulias, elaboración de periódico, taller de lectura y escritura, taller de creatividad, expresión corporal, gimnasia, actividades de ocio, y cuantas otras actividades sociales, ocupacionales o culturales puedan resultar relevantes y de interés. Las actividades se organizarán y programarán de acuerdo a las necesidades, intereses y objetivos de los usuarios en el marco de su plan individualizado de intervención. Se desarrollarán como mínimo 5 actividades grupales a la semana con esta función de soporte social.

Estas actividades de apoyo y soporte social se desarrollarán no solo en el propio centro de día sino también fuera del mismo optimizando, de acuerdo al principio de normalización, el uso de recursos socio-comunitarios y la implicación y potenciación de las redes sociales comunitarias, así como trabajando en estrecha coordinación con los programas de rehabilitación y seguimiento de los SSM de referencia, de igual modo se trabajará en coordinación con los Servicios Sociales Generales y con cuantos otros recursos sociocomunitarios (centros sociales, centros culturales, etc.) sean relevantes.

6.3.2.2. Intervención con familias

La intervención con las familias que conviven con los usuarios será un eje importante del trabajo del centro de día. En este ámbito se combinará la información, asesoramiento y apoyo individualizado con cada familia de cada usuario, con el trabajo con grupos de familias a través de un programa de psicoeducación e intervención psicosocial con familias o Escuela de Familias:

- **Programa de intervención psicosocial con familias (Escuela de Familias):** destinado a los familiares y/o personas responsables de los usuarios del centro. Su objetivo será informar y educar sobre la problemática psiquiátrica grave (etiología, evolución, tratamiento, condición de vulnerabilidad, factores de protección, factores de riesgo, etc.) así como entrenar y enseñar estrategias que mejoren la capacidad de comunicación y el clima emocional familiar y que les doten de recursos para el manejo y solución de problemas, y para apoyar el proceso de rehabilitación e integración social de su familiar con trastorno mental grave. Este programa servirá como marco de apoyo para las familias y fomentará la creación y desarrollo de grupos de autoayuda y la participación en asociaciones de familiares.

Se ofrecerá como mínimo cada mes (salvo en los periodos vacacionales) dos actividades grupales de intervención psicosocial con familiares y al menos una intervención mensual de tutoría y/o atención individualizada de asesoramiento y apoyo con cada familia de cada usuario.

6.4. SEGUIMIENTO Y SOPORTE COMUNITARIO

Para asegurar el adecuado mantenimiento e integración en la comunidad de gran parte de las personas con enfermedad mental grave es necesario articular un sistema de apoyo social y seguimiento, flexible y continuado, ajustado a sus necesidades. Una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del plan individualizado, el centro de día deberá organizar, en colaboración y coordinación con los SSM, Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos sean necesarios, el adecuado seguimiento y apoyo comunitario encaminado a asegurar el mantenimiento de los objetivos conseguidos y a apoyar el nivel de funcionamiento psicosocial e integración comunitaria logrado por el usuario y su mantenimiento en su entorno en las mejores condiciones posible de autonomía y calidad de vida.

Este proceso de seguimiento y apoyo comunitario será un elemento importante del trabajo del centro de día, ofreciendo el nivel de apoyo y supervisión que cada usuario requiera para mantener y mejorar su autonomía, independencia y calidad de vida, a la vez, que permitirá detectar e intervenir precozmente ante las dificultades que se presenten en la vida del usuario y puedan suponer un riesgo de recaída o deterioro. Para ello se desarrollarán cuantas actividades permitan ofrecer y realizar el seguimiento y apoyo comunitario que cada usuario requiera, entre estas actividades se incluirán: contactos telefónicos, visitas domiciliarias, reuniones de seguimiento en el propio centro, actividades de apoyo social con el usuario y su familia, etc. La periodicidad de estas actividades se ajustará a las necesidades de cada usuario y en todo caso, al menos cada 3 meses. La duración de este seguimiento será flexible y se realizará durante todo el tiempo que sea necesario en relación con la situación, evolución y necesidades de cada caso.

El Centro deberá organizar este seguimiento trabajando en estrecha coordinación y colaboración, especialmente, con los programas de rehabilitación y seguimiento de los SSM, así como con Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos sean necesarios. Asimismo, se debe trabajar para que en el seguimiento y soporte continuado se impliquen las redes sociales relacionadas con el usuario en su propio entorno.

7. COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS

La entidad adjudicataria deberá asegurar que desde el centro de día se participe y promueva la coordinación con todos aquellos servicios o recursos (SSM, Servicios Sociales

Generales, recursos sociocomunitarios) que puedan estar implicados en la atención de los usuarios y resulten necesarios o relevantes para promover su rehabilitación e integración a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención, rehabilitación apoyo social e integración comunitaria. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Consejería a través de los responsables técnicos de la Red Pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera.

Por un lado, se deberá participar activamente, tanto el directo/a cómo, si es necesario, otros profesionales del centro de día como el psicólogo, terapeuta ocupacional u otros, y en las reuniones de coordinación que se establezcan a nivel de área o de distrito, con los SSM de referencia como responsables de la atención y seguimiento psiquiátrico y de la derivación de los usuarios al centro, a fin de asegurar la adecuada complementariedad y coordinación de actuaciones. Asimismo, esta labor de coordinación se desarrollará con los servicios sociales generales y otros que pudieran corresponder en función del perfil de las personas usuarias (recursos culturales, de ocio, formativos y otros) al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención y colaboración, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el centro.

Se deberá apoyar y en su caso colaborar con los otros recursos sociales específicos de la Consejería (a través de la Red Pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera) como: Residencias, Pisos supervisados, Pensiones supervisadas, CRPS, o centros de la misma tipología que existan o se creen en la zona de referencia del centro de día, objeto del correspondiente contrato basado.

Los profesionales pertenecientes al centro de día participarán en las labores de formación y asesoramiento que sobre problemática psicosocial de las personas con enfermedad mental grave y duradera, y sobre el proceso de rehabilitación psicosocial e integración comunitaria puedan impartirse para asociaciones existentes en la comunidad, profesionales de los servicios sociales generales, líderes y agentes comunitarios, etc.

Asimismo, cada centro, se implicará desarrollará y colaborará en las actividades que desde la Consejería se promuevan para la divulgación de la problemática de esta población y la mayor sensibilización social de cara a la aceptación y apoyo a la integración social de este colectivo. En esta línea se organizarán desde el Centro en su zona de referencia actividades de sensibilización y lucha contra el estigma en todos los ámbitos que sean pertinentes, fomentando en el desarrollo de las mismas, la activa participación y protagonismo de los usuarios y buscando la cooperación y el trabajo en red con otros centros, entidades y agentes sociales para fomentar acciones inclusivas en la sensibilización social y la lucha contra el estigma y la discriminación de las personas con enfermedad mental.

Como mínimo se organizarán al menos 2 actividades anuales de sensibilización y lucha contra el estigma.

La entidad adjudicataria, podrá organizar, en el marco de los oportunos acuerdos con la Universidad (Facultad de Psicología, Facultad de Trabajo Social, o de Terapia Ocupacional o Educación Social, etc.) periodos de prácticas en el Centro de estudiantes o graduados o licenciados, así como de alumnos de Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o similar o equivalente. Por otro lado, de acuerdo con el correspondiente Área de Salud Mental se podrán organizar en el centro períodos de rotación de M.I.R. de psiquiatría y P.I.R de psicología. Debiendo la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería en su caso se establezcan.

Igualmente podrán establecerse convenios con entidades en el ámbito de voluntariado cumpliendo con los preceptos legales para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades de ocio y tiempo libre, etc.

8. EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL CENTRO

Cada usuario/a que sea atendido en cada centro de día incluido en el presente Acuerdo marco, deberá contar con un expediente individual en soporte informático que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención y rehabilitación. Incluirá por datos de identificación, plan de continuidad de cuidados y demás informes del SSM derivante, informe de evaluación, plan individualizado de atención, informes de seguimiento periódicos, programas y actividades en las que participa cada usuario, registro de asistencia a actividades y programas y ausencias, informes de alta o baja del usuario del centro, quejas y reclamaciones interpuestas por el usuario/a atendida o sus familias.

La empresa o entidad adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes, y su conservación, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida. Asimismo, la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a enviar la información que se le solicite a requerimiento de los responsables técnicos de la citada Red en la Consejería, del proceso de atención de cada usuario y de funcionamiento del centro.

Para ello, el adjudicatario dispondrá de una aplicación informática para la gestión del centro de día, que recoja, para cada usuario, los datos de identificación, tratamientos y registros, Plan Individualizado de atención, días y horas de asistencia, frecuencias, registros y reclamaciones e incidencias de todo tipo, y la solución dada, registro permanentemente actualizado de las horas de entrada y salida del personal. En definitiva, todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio. Esta

aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento y en tiempo real por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid debidamente autorizados a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.

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

La entidad adjudicataria (aún en el supuesto de que un tercero sea el proveedor de la aplicación informática de gestión del servicio) será la responsable de garantizar que la Comunidad de Madrid y, en su caso, la entidad que ésta contrate a tal fin, pueda llevar a cabo tareas de comprobación y verificación de la integridad de la información y de que no ha sido alterada ni manipulada.

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

El adjudicatario, en su calidad de entidad colaboradora, conforme a lo establecido en el Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Historia Social Única (HSU), el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales, deberá asegurar que las aplicaciones informáticas que desarrolle o, en todo caso, aquellos sistemas de información de los que disponga y que resulten necesarios para la adecuada realización del objeto del contrato basado en el presente Acuerdo Marco, sean compatibles y permitan el intercambio de datos con el sistema Historia Social Única, de acuerdo con lo previsto en el artículo 70.3 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y en el citado Decreto.

Asimismo, el adjudicatario, en su condición de encargado o, en su caso, de responsable de tratamiento de los datos, deberá observar la normativa de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, así como los preceptos relativos a la confidencialidad recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre y el Decreto 51/2023, de 3 de mayo. De igual manera, el adjudicatario deberá atenerse a lo dispuesto en la normativa reguladora del acceso profesional a HSU aprobada por la Comunidad de Madrid. Todo ello, de acuerdo con

las directrices proporcionadas por la consejería competente en servicios sociales para la articulación de los respectivos sistemas de información.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá contar con el certificado acreditativo del cumplimiento del ENS nivel medio, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria única del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en los términos establecidos en el art 2.3 del mencionado Decreto si se tratasen datos de categoría especial.

9. PLAN DE CALIDAD

Se incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad. Dentro del mismo la entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en el centro de día tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen.

En este sentido, el adjudicatario deberá obtener una certificación de calidad específica para el centro y con validez para todo el periodo de ejecución del contrato basado en el presente Acuerdo Marco, cumpliendo para todas las actividades y programas desarrollados en los Centros objeto del contrato basado, de conformidad con la norma ISO9001 o la norma UNE que se determine como aplicable para este tipo de centro. El adjudicatario deberá seguir las instrucciones que a este respecto determine la Consejería.

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

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

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

Los resultados de esta evaluación deberán comunicarse a la Consejería en el plazo que se establezca.

Asimismo, en el caso de que desde la Consejería se promueva un sistema de evaluación de la satisfacción homogéneo para la tipología de plazas contratadas mediante contratos basados en este Acuerdo Marco, el adjudicatario estará obligado a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

10. MEMORIAS

La empresa adjudicataria deberá presentar en el primer trimestre del año referida a la actividad completa del año anterior una memoria sobre el funcionamiento del centro de día, población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, etc. En la elaboración de estas memorias anuales deberá seguir las directrices, que se establezcan desde la Consejería.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente las hojas y estadillos sobre el movimiento asistencial y otras actividades realizadas en el centro de día, que la Consejería establezca. En cualquier momento y a requerimiento de los responsables técnicos de la citada Red en la Consejería, la entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario de los usuarios, se le soliciten.

11. MEDIOS PERSONALES

Las entidades o empresas que resulten adjudicatarios de plazas, deberán contar para la ejecución del contrato basado del Acuerdo Marco, con personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, según el número de plazas contratadas y de acuerdo a las ratios y proporciones que más adelante se señalan y que se han establecido sobre la base de un módulo de capacidad de atención de los Centros de Día con un mínimo de 20 plazas y un máximo de en torno a 50 plazas.

Los profesionales de cada categoría deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención de los usuarios y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

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

La totalidad de la plantilla del personal que se relaciona a continuación, dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria del contrato basado, no existiendo ningún tipo de vínculo a este respecto con la Consejería que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

11.1. MEDIOS PERSONALES DEL EQUIPO TÉCNICO DEL CENTRO DE DÍA

Para la adecuada prestación de los servicios y actividades a realizar en las plazas adjudicadas de Centro de Día, el adjudicatario aportará, como mínimo los siguientes medios personales:

- . 1 Director a jornada completa. Grupo II. Personal titulado nivel 3
- . 1 Auxiliar administrativo a jornada completa. Grupo III. Personal técnico auxiliar.
- . 1 Psicólogo/a a jornada completa para cada 30 plazas o parte proporcional en caso de fracción. Grupo II. Personal titulado nivel 3.
- . 1 Terapeuta Ocupacional a jornada completa o parte proporcional en caso de fracción. para cada 30 plazas o parte proporcional en caso de fracción. Grupo II. Personal titulado nivel 2.
- . 2 Monitores/Educadores a jornada completa para cada 30 plazas o parte proporcional en caso de fracción. Grupo III personal técnico superior. Nivel 1.

La plantilla disponible para atender a las personas usuarias debe responder a las siguientes especificaciones:

- **Director/a**

Se deberá contar con la figura de un director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo, a una jornada completa de lunes a viernes. El Director/a será titulado universitario (psicólogo/a o en su caso terapeuta ocupacional o trabajador/a social o educador/a social) y contará con la acreditación y formación necesaria que determina la normativa para el ejercicio de la Dirección de un Centro de Servicios Sociales. Sus funciones serán:

- ❖ Coordinación Técnica del centro de día:

- Dirección y coordinación del personal
- Coordinación de los programas y actividades del Centro
- Planificación y ajuste de horarios
- Supervisión, evaluación y valoración de los programas y demás actividades del centro de día.
- Gestión de los aspectos administrativos y económicos.

- Facilitar y promover la formación continuada del personal, así como el desarrollo de investigaciones relacionadas con temas de rehabilitación.

❖ Coordinación externa:

- Organizar y mantener la colaboración y coordinación con los SSM de referencia.
- Organizar y mantener la coordinación con los servicios sociales generales de la zona.

Coordinación con los responsables técnicos de la Red Pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera de la Consejería.

• **Psicólogo/a**

Se deberá contar con la figura de psicólogo/a con presencia de lunes a viernes, con la titulación de Licenciado universitario en Psicología o en su caso Grado universitario en Psicología con postgrado (máster en rehabilitación psicosocial, máster en Intervención psicológica, máster en Psicología general sanitaria; máster en intervención psicosocial u otros masters universitarios equivalentes o de características similares.

Sus funciones serán:

- Recepción de usuarios y preevaluación en colaboración con el/la Terapeuta Ocupacional y demás profesionales.
- Evaluación funcional de los usuarios
- Diseño de los planes individualizados de atención psicosocial y soporte social.
- Tutorización de usuarios.
- Diseño, programación e implementación de las diferentes actividades de mejora de la autonomía personal y social y de las actividades de soporte social e integración comunitaria.
- Formación y supervisión del resto de profesionales que componen la plantilla.

• **Terapeuta ocupacional**

Se asegurará la actividad y presencia de un profesional con la titulación de Terapeuta Ocupacional, con presencia de lunes a viernes.

Sus funciones serán:

- Organización y desarrollo de los programas de mejora de la autonomía personal y social.

- Organización y desarrollo de los talleres y demás actividades de soporte social.
- Organización y apoyo a la utilización e integración en recursos comunitarios.
- Organización y apoyo del proceso de atención y soporte social.

- **Monitores/educadores**

Se deberá contar con monitores/educadores a jornada completa de lunes a viernes con la titulación mínima de Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o similar o equivalente; o en su caso con titulación universitaria de diplomatura o grado en Educación Social.

Sus funciones serán:

- Apoyo en el desarrollo de los programas de mejora de la autonomía personal y social.
- Desarrollo de los talleres y demás actividades de soporte social
- Apoyo a la utilización e integración en recursos comunitarios
- Colaboración y apoyo del proceso de atención y soporte social

- **Auxiliar administrativo**

Se contará con una figura de auxiliar administrativo a jornada completa de lunes a viernes para el desarrollo de las tareas administrativas, de recepción, atención telefónica y otras tareas necesarias para el buen funcionamiento de los centros.

También se contará con el personal de limpieza y mantenimiento necesario para asegurar el buen funcionamiento del centro, este personal podrá formar parte de la plantilla del Centro o en su caso estar subcontratado por la entidad gestora con otra empresa, o centro especial de empleo, especializada en estos ámbitos.

Se promoverá en la medida de lo posible que en las plantillas de los centros o en las empresas que en su caso se subcontraten puedan incorporarse personas con discapacidad por trastorno mental para facilitar sus procesos de inserción socio-laboral.

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que preste el servicio en cada centro.

El adjudicatario enviará al inicio del contrato basado en el Acuerdo Marco, a la Consejería y a la Subdirección responsable de la Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera, el organigrama y la relación completa del personal

destinado al funcionamiento y atención a prestar en los centros de día que hayan resultado adjudicatarios de plazas, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones.

Dicha documentación deberá mantenerse permanentemente actualizada en los centros y a disposición de la Consejería a efectos de comprobación cuando sea requerido.

La entidad adjudicataria deberá informar a la Consejería de los cambios que se produzcan en la figura del director/a de los Centros y aquellas incidencias significativas que se produzcan en la plantilla de personal de los centros, realizándose esta comunicación anticipadamente siempre que pueda preverse.

El centro aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social.

Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores del centro. Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.

11.2. FORMACIÓN DEL PERSONAL

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación en el ámbito de discapacidad, el adjudicatario elaborará un plan de formación del personal de los centros de día objeto del correspondiente contrato basado, con un horizonte de al menos 2 años, evaluable anualmente. Dicho plan deberá estar elaborado en el plazo de un mes desde el inicio de la ejecución del contrato basado, y junto con las incidencias o cambios que se produzcan en el mismo deberán estar actualizados permanentemente y a disposición de la Consejería para cuando ésta lo requiera.

En caso de que se acuerde la prórroga del contrato basado, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte por el periodo establecido en la misma.

Así pues, la empresa o entidad adjudicataria cada año del periodo de duración del contrato basado, estará obligada a organizar y desarrollar un programa de formación con una duración mínima de 10 horas al año para cada persona que forme parte de la plantilla del personal de atención del centro de día objeto del contrato basado, que se realizará cada año de la ejecución de dicho contrato, incluida en su caso su prórroga y en la que se tratará de que participen todos los profesionales de los centros. La citada acción formativa incluirá información básica sobre filosofía y principios de atención en rehabilitación psicosocial, atención social, apoyo comunitario y rehabilitación laboral y sobre la organización, funcionamiento, metodología de intervención y coordinación con otros recursos, o sobre

avances técnicos y metodológicos en la intervención en rehabilitación psicosocial que sean de interés y sobre otros temas relevantes para la atención en los centros.

Anualmente, el adjudicatario, deberá contar con un informe sobre la ejecución del plan de formación realizado cada año con los objetivos y contenidos de las acciones formativas realizadas, docentes y participantes, y evaluación de las mismas y sobre el logro de sus objetivos. Este informe anual de la formación realizada estará disponible en el centro para su revisión en las visitas de seguimiento y en su caso podrá ser remitido a petición de la Consejería.

12. PROTOCOLOS Y REGISTROS

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

Además de los protocolos necesarios para la prestación básica especializada, el centro deberá contar con los protocolos y registros correspondientes, en su caso, que se detallan a continuación:

- **Protocolo de Acogida e integración de las personas al centro**. Deberá existir un protocolo de acogida al centro tanto de la persona usuaria como en su caso de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las actividades y el funcionamiento del centro. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración a las actividades y programas del mismo.
- **Protocolo de valoración inicial y elaboración de los Planes individualizados de Atención**. Se contará con un protocolo que describa el procedimiento y contenido de la valoración de la persona usuaria al ingreso que incluirá tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos de la nueva persona usuaria. El protocolo contemplará la sistemática de elaboración de los programas de atención personalizados de forma interdisciplinar y su revisión, al menos semestralmente, y siempre que se detecten cambios en la evolución.
- **Protocolo de Quejas y Reclamaciones**.
- **Tratamiento y actuaciones ante incidencias y situaciones de emergencia sanitaria** que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias.

- **Protocolos de prevención de riesgos e intervención:** en función de las necesidades de intervención de las personas usuarias, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.
- **Protocolo de control de asistencias y ausencias no justificadas** de las personas usuarias del centro.
- **Prevención, gestión y actuaciones ante situaciones de crisis.**
- **Protocolo de traslado a servicios de urgencia.** Se deberán definir en este protocolo las acciones a llevar a cabo según el tipo de traslado, información a la persona usuaria y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
- **Gestión del proceso de salida del centro** que incluirá el proceso de actuación ante las diferentes causas de baja en el recurso (traslado, cumplimiento de objetivos, u otros) incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso en caso de objetivos terapéuticos y los traslados, por estabilización de las conductas).

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

- **Registro diario de entradas y salidas del centro**, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento los usuarios presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida.
- **Registro de incidencias.**
- **Registro de mantenimiento de instalaciones.**
- **Registro de beneficiarios de servicios complementarios de comidas y de apoyo al transporte**, con número de usuarios, y servicios prestados por día, mes y año.

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

El adjudicatario deberá utilizar registros informáticos en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que garanticen la no modificación posterior a la anotación.

Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, atendiendo siempre a los requisitos y límites establecidos en la normativa vigente, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDPGDD).

13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS

El servicio se prestará en los centros que a tal fin determinen las entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería, en las fechas consignadas en el documento de formalización contractual, del número de plazas que se le hayan adjudicado en el correspondiente contrato basado del Acuerdo Marco.

Los centros ofertados al Acuerdo Marco cumplirán con la normativa vigente, deberán contar con espacios físicos e instalaciones adecuados a la normativa vigente en materia de Servicios Sociales. La organización de los espacios asegurará el adecuado confort de los usuarios y el respeto a su intimidad y dignidad tanto en su atención social como en la realización de las actividades individuales o grupales.

13.1. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

La entidad o empresa adjudicataria del correspondiente contrato basado en el presente Acuerdo Marco, deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio. Como mínimo deberán aportar o disponer de los siguientes:

El centro de día en el que se oferten las plazas estará, en la medida de lo posible, en un local o edificio específico a tal fin, que contará con la preceptiva autorización administrativa; de igual forma, el centro de día también podrá estar integrado en espacios con algún otro centro de atención social a personas con enfermedad mental, como CRPS o CRL, siempre que cuente con las autorizaciones administrativas correspondientes, que podrán ser, o bien exclusiva de centro de día o, en su caso, incluir ambos recursos bajo una única autorización en alguna tipología de centro de atención diurna (como en la tipología de centros de rehabilitación, etc.). Contarán, además, con los espacios y, dependencias suficientes, así como, con la dotación de personal que resulte necesaria para la prestación del Servicio, conforme a lo establecido en el presente Pliego.

Para un módulo de centro de día de entre 20 y 50 plazas contará con al menos 2/3 salas para actividades grupales y al menos 3/4 despachos para los profesionales del equipo técnico y donde se pueda ofrecer atención individualizada, además de baño y aseos para

uso de los usuarios y profesionales. De todos modos, se señala que lo anterior es una mera referencia indicativa por cuanto todos los centros deberán cumplir con los requisitos materiales y funcionales preceptivos para la necesaria autorización administrativa del centro tal como se exige en la cláusula de Habilitación en el Pliego de Cláusulas Administrativo particulares del presente Acuerdo Marco de centro de día.

Estas dependencias serán accesibles y se ajustarán a los estipulado en la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

El centro contará con las instalaciones, mobiliario y equipamiento adecuados para el correcto funcionamiento, así como para la realización de actividades y talleres. Así mismo, contará con un equipamiento informático de 6 ordenadores que podrán ser portátiles o de sobremesa y 1 impresora multifunción láser color para los profesionales del centro, y 2 teléfonos móviles (uno para el director/a y otro para el equipo). En una de las salas del centro de día se habilitará como sala de nuevas tecnologías que podrá ser polivalente con otros usos y en ella se deberá contar con 6 ordenadores que podrán ser portátiles o de sobremesa, así como con una pantalla digital o yetitablet o dispositivo similar todo ello para el uso de los usuarios.

13.2. MANTENIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO

La entidad como titular del centro se hará cargo de todos los gastos necesarios para el mantenimiento y conservación del centro y sus instalaciones incluido renovación del mobiliario y equipamiento necesario para el buen funcionamiento del centro. Asimismo, la entidad se hará cargo de la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo de las tareas y actividades y programas a desarrollar en cada centro de día.

Se deberá articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones del centro que perturben la prestación del servicio.

Se ha de adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene y mantenimiento.

En el supuesto de que, por razones justificadas planteadas por el adjudicatario o de interés público, no sea posible continuar prestando la atención al conjunto de usuarios en el centro ofertado, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación total o parcial de la actividad en otro centro cuyo titular sea la entidad adjudicataria. El nuevo centro deberá tener características equivalentes al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología y, en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

En caso de que el centro, de manera excepcional deba trasladar su actividad temporalmente a otro centro de día para la realización de obras que por su carácter o envergadura impidan la correcta atención de los usuarios en el centro, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación temporal de los usuarios en otra residencia incluida dentro del ámbito Acuerdo

Marco, por un periodo máximo de un año y siempre que este periodo no supere la fecha de finalización del contrato basado en este Acuerdo Marco.

13.3. PLAN DE CONTINGENCIA

El centro debe contar con planes de contingencia ante cualquier incidente que ponga en riesgo la continuidad de la atención a las personas residentes. Al menos, ante desastres naturales, epidemias y ataques, caídas de suministro, o fallos informáticos graves. En estos planes deben analizarse y clasificarse los posibles riesgos y deben recogerse las diferentes acciones que puedan contrarrestar los efectos negativos de la ocurrencia de dichos incidentes.

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

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

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

- 1) Contingencia/s contemplada/s.
- 2) Descripción del tipo de centro, tipo de plazas y número y tipo de usuarios.
- 3) Clasificación de residentes.
- 4) Descripción de la infraestructura del edificio.
- 5) Organigrama estructura de personal.
 - a) Listado de sustitución de mando.
- 6) Inventario de equipos de protección individual, material para desinfección, material y suministros ante contingencias, etc. para la prestación del servicio que garantice en todo caso su disponibilidad durante un tiempo prudencial en caso de desabastecimiento, control de stock y caducidades.
- 7) Sectorización y aislamiento
- 8) Protocolos:

- a) Clasificación y sectorización.
- b) Información a familias.
- c) Coordinación socio-sanitaria: distribución de competencias y listado de contactos actualizados con la administración.
- d) Protocolo de adquisición de material y equipamiento: listado actualizado de proveedores.
- e) Protocolo de contratación y organización de personal.
- f) Protocolo de formación a los trabajadores.
- g) Protocolo de limpieza y desinfección.

9) Documentación:

- a) Comunicaciones e instrucciones de la administración.
- b) Guía de prevención y control frente a posibles infecciones o enfermedades infecto contagiosas en residencias de mayores y otros centros de servicios sociales de carácter residencial.

14. HORARIO

El servicio se prestará de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de referencia comprendido entre las 9:00 y las 18 horas salvo los viernes que el horario de atención podrá ser de 9 a 15 h. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de las personas usuarias y de los centros en que sean atendidos, previa autorización de la Consejería. Durante los meses de julio y agosto, este Centro podrá funcionar con un horario de jornada intensiva de 8 a 15,30 horas. Así mismo, podrán funcionar también con un horario de jornada intensiva de 8 a 15,30 horas durante los días laborales de Semana Santa y del periodo Navideño.

El servicio se prestará con un máximo de 247 días al año.

Durante las vacaciones de verano (que se organizaran preferentemente entre 1 de julio al 31 de agosto), la empresa podrá organizar las vacaciones del personal de tal manera que se cubra el servicio y se asegure el mantenimiento del funcionamiento de este recurso sin que sea necesario contratar suplencias.

Con carácter general la atención será presencial, en el caso de que por emergencia sanitaria o causas de fuerza mayor que alteren el funcionamiento normal de los servicios públicos sociales y que pongan en peligro la salud y seguridad de los trabajadores o de las

personas usuarias en la prestación presencial del servicio, se permitirá la tele intervención mediante el uso de dispositivos y herramientas digitales.

15. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO

Todas las exigencias y especificaciones respecto al cumplimiento por parte del adjudicatario, de lo dispuesto en Ley Orgánica de Protección de Datos 3/2018, de 5 de diciembre, sin perjuicio de la aplicación de la normativa europea (RGPD 2016/679, de 27 de abril), así como el resto de la normativa de desarrollo que resulte de aplicación durante toda la vida del contrato basado en el Acuerdo Marco y de sus prórrogas, se incluyen en la cláusula 28 Confidencialidad y Protección de Datos del Pliego de Cláusulas Administrativo Particulares del presente Acuerdo Marco.

16. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario del contrato basado designará un responsable del servicio, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería estime oportuno impartir en relación con la prestación del servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.

Ante posibles situaciones de emergencia, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad los datos del responsable del servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización.

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro de día la existencia de una figura o figuras con atribuciones suficientes para que, en ausencia de las personas que ostenten la dirección del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro.

Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de cada uno de los contratos basados y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación.

El adjudicatario del contrato basado viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le

sea requerida en relación con la misma, o relativa a la prestación de los servicios, personal, o de cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato basado.

Se calificará una incidencia como significativa siempre que produzca alteraciones en los medios materiales y personales exigidos que impidan prestar el servicio con normalidad, además de aquéllas que contemplen esta comunicación como norma dentro del oportuno protocolo de actuación.

17. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

18. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD

El adjudicatario del contrato basado en el Acuerdo Marco se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo a este contrato basado.

Asimismo, en todo caso y a estos efectos de señalización e indicación de la vinculación, la entidad adjudicataria del correspondiente contrato basado en el Acuerdo Marco deberá seguir las instrucciones e indicaciones que se establezcan desde la Consejería y hacerse cargo de los costes de adquisición, colocación y reposición de los carteles o placas institucionales de señalización que se indiquen.

19. PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

La elaboración y publicación de estudios o cualquier otro trabajo que el adjudicatario del contrato basado desee llevar a cabo utilizando información obtenida como consecuencia de la prestación del servicio, así como la difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, necesitará la previa autorización de la Consejería.

Asimismo, todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del centro deberán editarse en el papel que la Consejería establezca. En el caso de difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, deberá figurar la referencia a la Consejería, bien verbal o escrita.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la gestión del centro, elaboren alguna publicación (o publiquen artículos en revistas científicas o de otro tipo), o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos, Jornadas, etc. en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, así como cuando organicen actos o eventos relacionados con los centros y sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación de los centros y de su equipo con la Consejería permitiéndose indicar que su gestión técnica y funcionamiento se realiza por la entidad adjudicataria de cada uno de los centros mediante el correspondiente contrato basado.

Las guías de evaluación y de los programas de atención e intervención psicosocial, materiales audiovisuales, etc. que se realicen sobre los diferentes aspectos del proceso de atención psicosocial; rehabilitación laboral y soportes de los usuarios y demás fichas, materiales o documentos producidos en cada centro incluidos en el objeto del presente Acuerdo Marco serán propiedad de la Consejería, y deberán estar a disposición de la misma.

En Madrid, a fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: SERRANO FERNÁNDEZ ALEJANDR
Fecha: 2026.03.09 15:56

Fdo.: Alejandra Serrano Fernández