

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL Y DE CENTRO DE DÍA A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, GRAVEMENTE AFECTADAS, EN EL CENTRO VILLA SANTA TERESA DE GOTARRENDURA (ÁVILA)**

**ÍNDICE**

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. OBJETO**
- III. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**
- IV. SERVICIOS A PRESTAR**
  - 1. Alojamiento, manutención y servicios complementarios
  - 2. Asistencia en las actividades de la vida diaria, control y protección
  - 3. Servicios terapéuticos
  - 4. Otros servicios adicionales
- V. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
- VI. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**
- VII. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS**
  - 1. Usuarios
  - 2. Ocupación de plazas
    - 2.1 Plaza ocupada
    - 2.2 Plaza reservada
  - 3. Incidencias
  - 4. Traslados
  - 5. Régimen económico
- VIII. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**
- IX. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL Y DE CENTRO DE DÍA A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, GRAVEMENTE AFECTADAS, EN EL CENTRO VILLA SANTA TERESA DE GOTARRENDURA (ÁVILA)**

### **I. INTRODUCCIÓN**

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid inicia su articulado disponiendo que los servicios sociales de la Comunidad de Madrid deben promover y garantizar el ejercicio de los derechos subjetivos en esta materia. Para ello, dispone que se ha de regular el marco en el que estos derechos subjetivos se hacen efectivos en condiciones de igualdad y conformar la actuación de un sistema público de carácter universal, orientado a la promoción de la autonomía personal, la convivencia familiar, la inclusión social, el desarrollo comunitario y la calidad de vida de las personas en todas sus etapas. En su artículo 18 desarrolla y define la atención social especializada como el ámbito de actividad que, atendiendo a necesidades singulares de personas o grupos, realiza la programación, implantación y desarrollo de acciones que requieren la dotación y participación de recursos materiales, técnicos y profesionales, capaces de ofrecer apoyo y soluciones adaptadas al perfil especial de dichas necesidades. Este conjunto de prestaciones, servicios y equipamientos constituye una Red Especializada de Servicios Sociales destinada a diferentes colectivos con necesidades singulares, uno de esos colectivos son las personas con discapacidad y, por tanto, es esta disposición la que fundamenta la existencia de la Red de Atención a Personas con Discapacidad.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, regula las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas, con el fin de garantizar las condiciones básicas y la previsión de los niveles de protección contemplados en la propia Ley.

Dentro de la Red de Atención a Personas con Discapacidad, los centros residenciales constituyen un equipamiento social especializado considerado fundamental para la atención de aquellas personas que, por circunstancias personales o familiares, no pueden permanecer, temporal o indefinidamente, en su domicilio. El Decreto 271/2000, de 21 de diciembre, por el que se regula el régimen jurídico básico del servicio público de atención a personas con discapacidad intelectual, define los principios organizativos y el funcionamiento de estos centros residenciales, así como los criterios de acceso y prestaciones que incluyen. La citada normativa señala además que, en función del grado de discapacidad de los usuarios, podrán llevar incorporado un centro de día o un centro ocupacional debiendo en ese caso incluir las prestaciones básicas de estos equipamientos sociales descritas en esta misma norma. Procede en este contrato incorporar al servicio de atención residencial las prestaciones básicas de centro de día tal y como se regula en el citado Decreto.

El modelo de apoyos es considerado una herramienta eficaz para articular la participación de las personas con discapacidad intelectual en su entorno social. Se considera, además, que tiene impacto en la calidad de vida de las personas participantes y también en los niveles de satisfacción de personas con discapacidad, en personas allegadas y en profesionales. En línea con esto, se propone que el funcionamiento de las organizaciones que gestionan las residencias con centro de día y el modelo de intervención desde el que se diseñan y ofertan sus servicios considere de manera central la consecución de experiencias de participación que incidan en la calidad de vida.

Estos argumentos acreditan la necesidad de proceder a la elaboración del presente Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de atención residencial con centro de día para 1 persona adulta con discapacidad intelectual, gravemente afectada, en el Centro Villa Santa Teresa de Gotarrendura (Ávila). De conformidad con lo establecido en el artículo 167 f) 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 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, el procedimiento será el de licitación con negociación.

## II. OBJETO

El objeto del contrato consiste en garantizar la continuidad asistencial de 1 persona con discapacidad intelectual, gravemente afectada, mediante la contratación de **1 plaza de residencia con centro de día en el Centro Villa Santa Teresa de Gotarrendura (Ávila)**, que se pondrá a disposición de la Administración el día **1 de septiembre de 2026**. Si se produjese la baja de esta usuaria en la plaza que ocupa, se amortizará automáticamente, y se extinguirá el contrato.

En el presente pliego se establecen las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deberá asumir la entidad que resulte adjudicataria.

## III. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

A los efectos de este pliego se entiende por servicio de atención residencial con centro de día para personas adultas con discapacidad intelectual, gravemente afectadas, el dirigido a proporcionarles alojamiento, manutención, habilitación, cuidado y apoyo personal y social en el grado que sea necesario para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, actividades de fomento del ocio y la normal convivencia y atención rehabilitadora especializada, a fin de evitar la progresión de situaciones de deterioro y promover el mantenimiento y desarrollo de sus capacidades y posibilidades de inclusión social.

El servicio se prestará en el Centro Villa Santa Teresa de Gotarrendura (Ávila), sito en el Crta. de Ávila, 2 -05163- Gotarrendura (Ávila), y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (en adelante, la Consejería) de **1 plaza**, a partir del día **1 de septiembre del año 2026**, fecha proyectada para el inicio de su vigencia, para la usuaria que

se relacionará en un anexo adjunto al documento de formalización del contrato.

El centro deberá estar adaptado 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. Asimismo, deberá contar con las preceptivas autorizaciones e inscripciones administrativas establecidas en la normativa de la Comunidad Autónoma en la que se encuentra y las plazas ofertadas deberán estar autorizadas para la atención de personas con discapacidad intelectual.

Se establece como modelo básico de intervención del centro la atención individual e integral centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario, con una metodología participativa que favorezca su desarrollo positivo y su efectiva participación, su calidad de vida y su bienestar.

#### **IV. SERVICIOS A PRESTAR**

La entidad adjudicataria deberá proporcionar los servicios que se relacionan a continuación, adecuándolos a las necesidades de las personas atendidas y su evolución, de acuerdo con lo establecido en su Plan de Atención y Apoyo Personal (PAAP).

El centro prestará los siguientes servicios:

- Alojamiento, manutención y servicios complementarios: comprenderá el uso, en condiciones de seguridad y accesibilidad, de su habitación y zonas de convivencia; la manutención; el lavado, repasado y planchado de la ropa personal; la ropa de cama, mesa y aseo; limpieza y mantenimiento del centro.
- Asistencia en las actividades de la vida diaria, control y protección: comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación) así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- Servicios terapéuticos: se prestarán a la usuaria las atenciones y tratamientos especializados en las áreas de cuidados de la salud, atención psicológica y social.

Cuidados de la salud: comprenderá las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios a que pueda estar acogida la usuaria, el desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia y otros), habilitación personal y social (autonomía personal y funcionamiento independiente).

Atención psicológica: comprenderá la evaluación de la usuaria, así como los tratamientos psicológicos y la elaboración de planes de atención y apoyo personal.

Atención social: comprenderá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de la usuaria, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que este se ubica y las relaciones con las familias.

- Otros servicios adicionales: ofrecerá servicios como podología, peluquería y otros análogos.

## V. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### 1. Alojamiento, manutención y servicios complementarios

#### 1.1. Alojamiento

Ocupación por la usuaria de una habitación con capacidad aconsejable como máximo para dos usuarios. En caso de que las habitaciones no sean individuales se garantizará la intimidad de la usuaria mediante la utilización de elementos o mobiliario adecuado.

Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes de la misma y no dificulten su limpieza.

Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del centro, se limpiará diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

#### 1.2. Manutención

Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos en que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse el número de ingestas o modificarse su frecuencia.

El diseño de los menús se ajustará a criterios dietéticos atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, contemplando la elaboración de dietas especializadas, tanto en su composición como en su textura, para aquellas patologías que así lo requieran y hubieran sido prescritas por un facultativo. Con carácter general la carta de menús se ajustará a los siguientes criterios:

- ser variada, completa y equilibrada.
- adaptarse a las necesidades nutricionales de la usuaria.
- estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año.
- fomentar el consumo de productos frescos y de frutas, verduras y hortalizas.
- garantizar la seguridad y salud de la usuaria frente a riesgos derivados del consumo de determinados alimentos.

Los menús deberán ser supervisados por profesional cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Junto con el menú se dispondrá de las fichas /listados en los que se recoja información relativa a los ingredientes, con gramaje de los distintos platos que lo componen, así como información de los alérgenos de declaración obligatoria. Se atenderá a que los menús sean variados cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.

Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para la usuaria que lo precisen, que serán supervisados o suscritos por profesional cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética).

Las comidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.

Los menús serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en un lugar apropiado de manera que puedan ser visibles fácilmente para los usuarios y familiares.

Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de la usuaria, a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona más indicada para la usuaria.

Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a la usuaria que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos y organizativos precisos.

### 1.3. Vestuario de uso personal

El centro entregará a la familia o representante legal un documento de inventario de la ropa, así como de los demás enseres personales que sean aportados por él, debiendo mantenerse actualizado con los cambios que se vayan produciendo. El inventario deberá ser suscrito por la usuaria o sus familiares y por el responsable correspondiente de la residencia, correspondiendo al adjudicatario reponer a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente. En dicho documento constará también el compromiso de asumir la usuaria o sus familiares la reposición de cualquiera de los elementos inventariados, cuando le sea requerido por el centro, así como de las prendas

deterioradas por el uso.

La ropa que aporte la usuaria deberá ir marcada o marcarse a cargo de la usuaria o sus familiares de acuerdo a las instrucciones dadas por el centro a fin de permitir su identificación y garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario.

El cambio de ropa interior de la usuaria se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria.

El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el centro.

Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.

#### 1.4. Ropa de cama, mesa y aseo

El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo que deberá ser aportada por el centro y renovada con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

El lavado, planchado y repasado de esta ropa deberá efectuarlo el centro.

El cambio de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias de higiene y, en todo caso, semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.

#### 1.5. Limpieza del edificio y de las instalaciones

Las funciones de limpieza incluirán la totalidad del edificio, instalaciones y equipamientos a fin de mantenerlo en adecuadas condiciones de funcionamiento, higiene y confort. El horario será compatible y adaptado a los programas y necesidades de atención a las personas usuarias.

#### 1.6. Mantenimiento del centro

El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso del edificio, sus instalaciones y equipamientos mediante el adecuado mantenimiento de los mismos.

Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento del edificio, instalaciones y equipamientos en condiciones adecuadas,

así como la reparación o sustitución de aquellos elementos del inmueble y del mobiliario o equipos que se encuentren deteriorados.

## 2. Asistencia en las actividades de la vida diaria, control y protección

Comprende la prestación a la usuaria de los cuidados y apoyos necesarios para la realización de las actividades de la vida diaria que no puedan realizar por sí mismos, así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.

### 2.1. Asistencia en las actividades de la vida diaria

El centro deberá proporcionar los cuidados y apoyos necesarios para garantizar a la persona una atención adecuada en términos de calidad de vida según lo previsto en su Plan de Atención y Apoyo Personal, incluyendo:

- Los apoyos precisos, en el grado necesario, para la realización de las actividades básicas de la vida diaria como vestirse, acostarse, comer, higiene personal y similar, incluyendo, según proceda, el entrenamiento en las habilidades necesarias para conseguir la máxima autonomía en su realización.
- El aseo integral personal diario y tantas veces como lo exijan las circunstancias de la usuaria, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad. La ducha de los residentes deberá ser diaria, salvo que por criterio facultativo se determine otra frecuencia. El aseo personal de la usuaria incluye la limpieza corporal completa, el cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental y el peinado. El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar/apoyar el aseo personal de la usuaria que lo precisen.

Los productos y útiles de aseo de uso personal y su reposición serán a cargo de la usuaria, familia o representante legal; en el caso de que estos no los proporcionen el centro podrá facturar el importe a cargo de los mismos. Las esponjas, que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario del contrato.

- El apoyo al vestirse. La usuaria vestirá habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se use. El cambio de ropa interior de la usuaria se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado. El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.



- El apoyo necesario, en su caso, para la movilización de la usuaria a fin de mantener en su entorno de convivencia, grupal y comunitario el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. Igualmente, siempre que las condiciones meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que la usuaria disfrute del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas, patios), prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

En la prestación de estos cuidados y apoyos se facilitará que las personas tengan control sobre sus asuntos cotidianos, dando oportunidades de elegir mientras se prestan, y se fomentará el desarrollo de sus capacidades y habilidades personales para su desenvolvimiento en los distintos contextos de participación, potenciando la autonomía e independencia personal.

## 2.2. Control y protección

Se facilitará a la usuaria la máxima libertad de movimientos posible en función de su Plan de Atención y Apoyo Personal (PAAP) en las áreas de uso común del centro en condiciones que promuevan su autonomía con seguridad, prestándoles el apoyo y supervisión que, en su caso, pudieran requerir.

En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física, psíquica o sensorial, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de la usuaria, se establecerán las medidas de supervisión, protección, control y cuidados necesarias.

Se fomentará la atención libre de sujeciones. No podrán aplicarse sujeciones a los residentes salvo en casos excepcionales, siempre con carácter puntual, preservando la dignidad y con supervisión y cuidado del residente durante su aplicación, con prescripción médica y previo consentimiento informado y fracaso de medidas alternativas menos restrictivas a fin de reducir su utilización al mínimo imprescindible y por el tiempo estrictamente necesario. El adjudicatario debe contar con un plan de atención libre de sujeciones, que contemple la reducción de las mismas y contenga medidas alternativas de apoyo preventivo, positivo y respetuoso, que minimicen el uso de medidas restrictivas.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas, tanto técnicas como organizativas, para controlar las salidas de la usuaria del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.

Las entradas y salidas de la usuaria del centro se anotarán en el registro correspondiente.

## 3. Servicios terapéuticos

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

En el marco de dicha programación se garantizará a la usuaria, de acuerdo con lo establecido en su Plan de Atención y Apoyo Personal (PAAP) y el momento del ciclo vital en el que se encuentren, la prestación de los siguientes servicios:

### 3.1. Atención a la salud

Comprende los cuidados de la salud incluyendo las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial necesarias u otros, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido la usuaria.

De forma transversal y específica, cuando así se estime, se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables y prevenir y minimizar en lo posible el deterioro funcional asociado a procesos de envejecimiento.

El material de incontinencia, sanitario y medicación para los residentes será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que esté acogida la usuaria. Para ello, deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro o bien responsabilizarse la familia o el representante legal de su facilitación de modo regular. En caso contrario, el centro le facturará su importe. Igualmente, correrán a cargo de la usuaria los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, así como la aportación que corresponda en cada caso.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de la usuaria, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo de la usuaria las reparaciones o repuestos de los mismos.

Otros conceptos no contemplados en el pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo del interesado, familia o representante legal.

Se prestarán a la usuaria los tratamientos que precise de fisioterapia, terapia ocupacional y todos aquellos dirigidos a promover su autonomía personal y funcionamiento independiente. Incluye el desarrollo de programas de intervención especializada tendentes a su mantenimiento funcional y habilitación personal y social a fin de evitar la progresión de situaciones de dependencia, mantener y desarrollar, en el

grado que sea posible, las capacidades y habilidades conservadas y promover su autonomía y desarrollo personal (fisioterapia, terapia ocupacional, habilitación y estimulación cognitiva, terapia psicomotriz, logopedia, u otros).

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

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

### 3.2. Atención psicológica

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

### 3.3. Atención social

Incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de la usuaria, la promoción de su inclusión y participación en la vida del centro y en el medio en que este se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con la familia de la usuaria.

Los gastos derivados de la realización de actividades de ocio, deporte y tiempo libre correrán a cargo de la usuaria, familias o representantes legales, siempre y cuando no se trate de actividades que corresponda abonar al adjudicatario conforme a lo establecido en los criterios de adjudicación.

## 4. Otros servicios adicionales

La entidad adjudicataria podrá ofrecer servicios y atenciones especializadas y complementarias como podología, peluquería y otras análogas. Dichos servicios adicionales no serán objeto de financiación por la Administración, serán opcionales para la usuaria y la retribución de su coste podrá ser requerida por el centro a las personas usuarias que disfruten de ellos.

Los conceptos y costes de estos servicios deben estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio. No se podrá facturar cantidad alguna por servicios adicionales que no hayan sido material y efectivamente prestados

a la persona usuaria previa aceptación expresa de la persona usuaria y/o de su representante legal.

En los casos en que sea necesario o de urgencia, el centro efectuará el traslado y acompañamiento de los residentes a centros sanitarios, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables en su caso. El traslado y acompañamiento en los casos de visitas médicas programadas corresponde a los familiares o responsables, y solo de manera subsidiaria al centro, en los casos de inexistencia de familia o imposibilidad de esta por motivos ineludibles y acreditados; en ambos casos, así como en el de ingreso hospitalario, los gastos de acompañamiento correrán a cargo del interesado, familia o representante legal.

En caso de fallecimiento de residentes con familiares correrá a cargo de los mismos los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

## VI. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

### 1. Horario y calendario

Se garantizará la atención residencial de forma ininterrumpida durante las 24 horas del día, todos los días del año y la atención en centro de día de lunes a viernes, excepto festivos, un máximo de 247 días al año, en horario de referencia comprendido entre las 8:30 y las 18:30 horas, garantizándose en cualquier caso una prestación diaria del servicio mínima de siete horas. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de la usuaria.

### 2. Programación

La prestación de los servicios contemplados en este pliego se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida desde una perspectiva multidisciplinar, debiendo revisarse con la periodicidad conveniente. Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre profesionales.

La programación contemplará los siguientes niveles:

- **Plan de Atención y Apoyo Personal (PAAP).** Comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a mantener y fomentar, en el mayor grado posible, su habilitación y autonomía personal, inclusión social, bienestar físico, mental y

social, así como las dirigidas a prevenir su deterioro, con especial atención al momento de su ciclo vital.

Estos planes deberán estar elaborados de forma interdisciplinar por el equipo técnico del centro en lenguaje y formato accesible. El profesional de referencia de cada persona usuaria participará en la elaboración y revisión de su PAAP.

Estos planes habrán de contar con sus sistemas de evaluación correspondientes y revisarse, como máximo, cada seis meses y, en todo caso, cuando se produzca un cambio significativo en la situación de la persona usuaria. El equipo técnico del centro analizará semestralmente la evolución de las personas usuarias y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos.

De dicho PAAP y sus revisiones se informará, dentro de los límites establecidos por la legislación, a la usuaria, a su representante legal o al familiar autorizado, debiendo dejar constancia documental de ello. Tanto dicho plan, como sus evaluaciones y revisiones y comunicaciones efectuadas se integrarán en el expediente de las personas usuarias, en el que constará toda la información sobre el proyecto de atención que se siga con la persona usuaria, así como las incidencias surgidas en su aplicación.

- **Programa por áreas o servicios.** Una vez definidas las necesidades, expectativas e intereses de las personas usuarias en sus planes de atención y apoyo personales, el centro deberá organizar las actividades por áreas para responder a su cumplimiento. Cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de la usuaria.
- **Programa general del centro.** Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de las distintas áreas de funcionamiento, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc. El plan incluirá un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas y los mecanismos de coordinación. Este plan, así como el organigrama, deberá mantenerse actualizado permanentemente y a disposición de la Consejería.

Estas programaciones serán objeto de seguimiento por el servicio correspondiente de la Consejería, debiendo el adjudicatario remitir a esta cuantos datos o informes, en su caso, le sean requeridos al respecto, ajustándose en su contenido, estructura y soporte

a las instrucciones del requerimiento.

### 3. Régimen interior

El centro contará con un Reglamento de Régimen Interior que es el documento en el que se fijen las características del servicio, las normas de convivencia y los horarios a que deberán ajustarse las personas usuarias del centro y sus familiares.

Deberá redactarse en lenguaje claro y comprensible y contener, al menos, los siguientes apartados: derechos y deberes de las personas usuarias, normas de funcionamiento de los servicios, fórmulas de participación en la organización y funcionamiento del centro y sistema de pago de los servicios complementarios, si correspondiera. Se destacarán de manera especial las referencias de comunicación con el centro (incluirá apartado respecto a la protección de datos de carácter personal) y el procedimiento para la tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Se hará entrega (y se informará del lugar en el que estará disponible) del Reglamento de Régimen Interior a cada persona usuaria y/o su representante legal o familiar y se dejará constancia de este hecho en su expediente mediante el registro oportuno.

La usuaria de la plaza concertada viene obligada a cumplir las normas de régimen interior establecidas para ello.

El adjudicatario presentará, dentro de los tres meses siguientes a la adjudicación del contrato, el reglamento de régimen interior del centro, salvo que este haya sido presentado anteriormente y no haya experimentado variación.

El adjudicatario deberá cumplir con la normativa de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el centro en todo lo relativo a la ordenación de la actividad de servicios sociales, así como en todo lo relativo a derechos y deberes de los usuarios y régimen disciplinario.

### 4. Información personal y protección de datos

Cada persona usuaria contará con un expediente individual en el que constará la información social, sanitaria y psicológica, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeta la usuaria, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del PAAP que se haya fijado, así como las incidencias producidas en su desarrollo. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería a fin de comprobar la atención prestada a la usuaria.

El expediente contendrá como mínimo, la siguiente información:

- Datos de identificación (nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento).
- Datos de los familiares, tutor o representante legal o persona de referencia.

- Fecha y motivos de ingreso.
- Copia del documento de ingreso y, en su caso, autorización judicial de internamiento.
- Resolución de discapacidad y resolución del grado de dependencia, así como la Resolución del Programa Individual de Atención.
- Historia social.
- Historia psicológica.
- Historia de fisioterapia.
- Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, nombre y cargo que ocupa quien hace el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas o que se padecen, tratamiento y otras indicaciones.
- Contactos de la persona usuaria con familiares (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).
- Contactos mantenidos por el personal responsable de la residencia con familiares o responsables legales (frecuencia y objeto).
- Observaciones sobre la convivencia de la persona usuaria en el centro.
- Plan de Atención y Apoyo Personal.
- En el caso de personas con medidas de apoyo adoptadas judicialmente deberán constar las sentencias o documentos pertinentes.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a la usuaria de la atención prevista en este pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en 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 (Reglamento general de protección de datos), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como en la normativa complementaria, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

## 5. Relación con los familiares

El centro propiciará la relación entre los residentes y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de estos, las estancias vacacionales de la usuaria con sus familiares y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos.

El horario ordinario de visitas de los familiares deberá estar expuesto al público. Sin embargo, el centro contemplará, fuera de estos horarios, visitas excepcionales previamente programadas y comunicadas por los familiares cuando las circunstancias lo requieran.

El equipo del centro deberá asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas, respondiendo a las necesidades de información y asesoramiento que precisen para lo relacionado con la atención, cuidados y participación de la persona usuaria en el centro, en contextos familiares y en contextos comunitarios, así como en lo relativo a ayudas disponibles.

El adjudicatario elaborará y publicará, como parte del reglamento de régimen interior, un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con la familia o representantes de la usuaria, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información sobre la situación de la usuaria y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. El adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

Se facilitará a los familiares con periodicidad, al menos, trimestral, información sobre la evolución de la usuaria, basándose en la información que consta en su Plan de atención y apoyo personal y en los informes elaborados por el equipo interdisciplinar. Esta información se podrá facilitar de forma presencial o por vía telefónica o telemática, dejando constancia en el expediente individual de la usuaria.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de la usuaria, se comunicarán los hechos de forma inmediata a sus representantes. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares autorizados o representante legal de la usuaria deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.

Asimismo, se propiciarán espacios para compartir la experiencia de la relación de la familia con la persona usuaria, facilitando recursos para su expresión y, si fuera preciso, pautas que ayuden al manejo de situaciones de estrés, aprendizaje de estrategias como la asertividad, manifestación de sentimientos y otras que contribuyan al bienestar emocional de los miembros.

El centro velará para que sean representados adecuadamente los intereses de la



persona, promoviendo vínculos sociales alternativos, por ausencia de familiares o de otros allegados.

Además de un sistema de atención de sugerencias, quejas y reclamaciones, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación, o un procedimiento de estudio y promoción de la satisfacción de los usuarios y responsables de estos, que se llevará a cabo con periodicidad anual, y cuyos resultados deberán ser comunicados a la Consejería.

## 6. Protocolos y registros

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

Se dispondrá como mínimo, de los siguientes protocolos de prevención y/o atención a la persona usuaria con los registros correspondientes:

- Valoración integral: describirá la metodología, contenido, profesionales implicados, funciones, responsabilidades y registro de las valoraciones realizadas en el centro. Se incluirán específicamente las escalas utilizadas en los procesos de valoración tanto de los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales con especial atención a las conductas disruptivas que pueda presentar a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos del residente, así como la metodología, contenido y responsabilidades en la elaboración interdisciplinar de los PAAP.
- Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.
- Emergencia sanitaria que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias.
- 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 residente y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
- Protocolos de prevención de riesgos e intervención: caídas, crisis epilépticas, incontinencia, cambios posturales y movilización, úlceras por presión, alimentación e hidratación, cuidado de sondas u otros en función de las necesidades de intervención de la usuaria, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.

- Higiene y cuidado personal.
- Abordaje de conductas disruptivas e Intervención en crisis.
- Prevención, gestión y control de medidas de sujeción.
- Fugas y ausencias no justificadas de los usuarios del centro.
- Información a las familias, incluyendo registro de las comunicaciones efectuadas.
- Gestión de sugerencias y reclamaciones: incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.
- Acompañamiento y atención durante el proceso de defunción y duelo.
- Gestión del proceso de salida del centro que incluirá el proceso de actuación ante las diferentes causas de baja en el recurso (traslado, exitus, u otros) incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso en el caso de objetivos terapéuticos y por evolución de las necesidades de atención.

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

- Registro diario de entradas y salidas del centro, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento los usuarios presentes en el centro, los ausentes y el motivo de la salida.
- Registro de visitas.
- Registro de incidencias.
- Registro de caídas, individual y colectivo por mes.
- Registro de medicación administrada.
- Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.).
- Registro de curas diarias.
- Registro de control de constantes (temperatura, tensión arterial, glucemias, peso y otras constantes), de acuerdo con la frecuencia prescrita por el facultativo.
- Registro de cambios posturales.
- Registro de cambios de pañal.

- Registro de alimentación (se debe reflejar qué tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada; este registro sobre todo es importante en los residentes que necesitan ayuda para comer).
- Registro de sujeciones.
- Registro de residentes que acuden a terapia ocupacional.
- Registro de residentes que acuden a fisioterapia.
- Registro diario de conductas disruptivas.

La Consejería podrá exigir en cualquier momento la implantación de protocolos o registros que considere necesarios para garantizar la calidad de la atención.

Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, cumpliendo siempre los requisitos 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).

## 7. Formación del personal

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el centro elaborará un plan de formación del personal en materias relacionadas con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el período de duración del contrato. Dicho plan deberá estar elaborado en el plazo de un mes desde el inicio de la ejecución del contrato, y, junto con las incidencias o cambios que se produzcan en el mismo, deberá estar actualizado permanentemente y a disposición de la Consejería para cuando esta lo requiera.

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

En este plan se incluirán específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone. Dentro del mismo, se impartirán, como mínimo, 10 horas de formación al año para el personal de atención tanto directa como especializada, que incluirán el modelo de atención centrada en la persona y de calidad de vida, la atención libre de sujeciones, el apoyo conductual positivo y ética de la atención.

El adjudicatario, a petición de la Consejería, deberá aportar información donde pueda comprobarse que el plan está elaborado, está siendo ejecutado y se ha alcanzado la formación estipulada.

## VII. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS

### 1. Usuarios

La usuaria de la plaza contratada es la persona que se relacionará en un anexo adjunto al documento de formalización del contrato. En caso de que se haya producido algún fallecimiento o baja por cualquier otro motivo durante el proceso de licitación, las plazas se reajustarán en el momento de formalización del contrato.

La pérdida de la condición de usuaria se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería.

Además del expediente personal a que se alude en el punto VI, apartado 4 de este pliego, de la usuaria deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativa relativa al mismo.

### 2. Ocupación de plazas

#### 2.1 Plaza ocupada

Se entiende por plaza ocupada la asignada a la usuaria y ocupada por él desde el momento en que se produce el ingreso en el centro hasta su baja en la misma, ambos inclusive.

Así mismo, se computarán como plaza ocupada:

- las ausencias de la usuaria por consulta médica o enfermedad, por períodos de cinco o menos días de duración, debidamente justificadas.
- los permisos o vacaciones de la usuaria, por períodos de cinco o menos días de duración, con un máximo de 15 días al año.
- los permisos excepcionales por causas diversas justificadas, comunicadas y valoradas por la Consejería, por períodos de cinco o menos días de duración, hasta un máximo de 15 días al año.

#### 2.2 Plaza reservada

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

- Hospitalización de la usuaria o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a cinco días. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.

- Ausencias por permisos o vacaciones por períodos de seis o más días de duración. El número máximo de días, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza en ausencia será de 60 días al año.
- De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería para su resolución periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan de Atención y Apoyo Personal, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos en que deje de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.
- En los supuestos de aplicación de régimen disciplinario de los que se derive la suspensión de la prestación del servicio, por el tiempo que dure la medida disciplinaria.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de registro de ausencias de las personas usuarias, en soporte electrónico, en el que quede reflejado para la 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 usuaria perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo trámite de audiencia y resolución del órgano competente de la Consejería.

La plaza reservada se abonará por la Consejería al 75% del precio de la plaza ocupada.

### 3. Incidencias

El centro notificará a la Consejería, en el mismo día en que se produzcan, vía email (subdirección.discapacidad@madrid.org), cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio y a la atención a la usuaria (fugas, incidencias graves derivadas de ingesta de alimentos, incidentes graves de comportamiento que alteren el funcionamiento del centro, etc.) facilitando puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, así como las bajas de la usuaria relacionada en el anexo adjunto al documento de formalización del contrato.

### 4. Traslados

Las personas usuarias y/o sus representantes podrán solicitar traslado a otro centro de la misma tipología.

Cuando el traslado de la usuaria de un centro a otro se produzca a instancia de parte, dicho traslado será realizado por cuenta y a cargo de éste. En este caso, la solicitud de traslado debe venir acompañada por el modelo normalizado de solicitud de traslado debidamente cumplimentado.

El adjudicatario se ve obligado a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con este ámbito.

#### 5. Régimen económico

El adjudicatario no podrá facturar a la usuaria cantidad adicional alguna por la prestación de los servicios básicos que en este pliego se contemplan con cargo al mismo.

Podrá facturar con cargo a la usuaria todos aquellos otros servicios y conceptos que en el presente pliego de prescripciones técnicas se contemplan explícitamente, así como aquellos otros no contemplados que puedan surgir en el plazo de ejecución del contrato, y previa conformidad de la familia o representante legal.

### **VIII. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **A) Medios materiales**

El adjudicatario se obliga a poner a disposición de la Consejería, en las fechas consignadas en la adjudicación, el número de plazas previstas, así como todos aquellos espacios, dependencias y demás medios materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos y servicios que se establecen en este pliego.

El centro deberá 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 la usuaria y el respeto a su intimidad y dignidad tanto en su atención residencial como en la realización de las actividades terapéuticas individuales o agrupadas. En particular, el centro contará con despachos para los profesionales para la realización de terapias individuales, así como con salas específicas para terapias y actividades, en número y tamaño suficiente, para la correcta prestación del servicio, incluyendo una sala para la realización de terapias multisensoriales con su equipamiento correspondiente.

En el supuesto de que, por razones de interés público, no sea posible continuar prestando la atención al conjunto de usuarios en el centro, 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 otra residencia 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 con centro de día de que disponga la adjudicataria, por un periodo máximo de un año y siempre que este periodo no supere la fecha de finalización del contrato.

## B) Medios personales

La residencia con centro de día en la que se contratan las plazas deberá garantizar los servicios, dotándose de los recursos necesarios para la adecuada prestación de los mismos, según el número de plazas ocupadas en el centro, de modo que la plantilla disponible de atención directa debe ser tal que asegure una atención adecuada y suficiente sumando a todos los profesionales.

### Personal y ratios

Se deberá contar con la figura de un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro.

La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure **la ratio general de 0,70** sumando a todos los profesionales: médico, ATS/DUE, psicólogo, fisioterapeuta, trabajador social, terapeuta ocupacional, logopeda, técnico superior en integración social, educador, o categoría equivalente, cuidadores y/o auxiliares de enfermería; garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a domingo todos los días del año con las siguientes especificaciones:

- La plantilla de atención directa: técnicos superiores en integración social, educadores o categorías equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería y/o categorías equivalentes, asegurará una **ratio de 0,626** garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a domingo todos los días del año.

Para los técnicos de integración social y/o categorías equivalentes se asegurará la presencia física diaria de lunes a domingo en número suficiente para la correcta prestación del servicio garantizando la presencia física de al menos 1 TIS cada 15 usuarios o parte proporcional en caso de fracción durante 10 horas al día dentro de la franja horaria de 9 a 21h.

Para el personal cuidador/auxiliar de enfermería se asegurará la presencia física las 24 horas del día todos los días del año en número suficiente para la correcta prestación del servicio.

- La plantilla de atención especializada asegurará una **ratio de 0,059** sumando los siguientes profesionales: psicólogo, trabajador social, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional y logopeda, garantizando la continuidad de la atención especializada de lunes a viernes.

La plantilla de atención especializada contará con al menos 4 de las 5 figuras profesionales señaladas siendo obligatorias en todo caso las figuras profesionales de psicólogo, trabajador social y fisioterapeuta. Se garantizarán de lunes a viernes como mínimo la presencia física de los siguientes profesionales:

- ✓ 1 psicólogo a jornada completa por cada 60 usuarios o parte proporcional en caso de fracción.
- ✓ 1 trabajador social a jornada completa por cada 60 usuarios o parte proporcional en caso de fracción.
- ✓ 1 fisioterapeuta a jornada completa por cada 60 usuarios o parte proporcional en caso de fracción.

El resto del personal hasta completar la ratio de atención especializada se dispondrá en función de los perfiles de atención y necesidades de los usuarios a criterio técnico del centro debiendo indicar en su programación anual la composición del equipo de atención especializada, los profesionales de este grupo y sus horarios de presencia.

- La plantilla de atención sanitaria: médico y DUE, asegurará una **ratio de 0,015**. La atención médica se deberá garantizar de lunes a viernes con presencia física y los fines de semana localizable asegurando una **subratio de 0,006**. Los cuidados de enfermería contarán con el personal adecuado y suficiente y se prestarán de lunes a domingo con presencia física diaria.

Para la **atención diurna** se garantizará una **ratio de 0,26** sumando todos los profesionales de atención directa y especializada: psicólogo, trabajador social, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, técnico superior en integración social, educador, o categorías equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería y categorías equivalentes.

Para el cálculo de las ratios se tendrá en cuenta el personal que trabaje habitualmente en el centro con independencia de su forma de contratación y que se encuentre prestando sus servicios de manera efectiva en el centro durante el periodo de cómputo.

El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el Convenio colectivo aplicable. En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios atendidos en el centro. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas realmente ocupadas independientemente de que en el momento del



cómputo los usuarios se encuentren temporalmente ausentes por ingreso hospitalario, permiso de ausencia reglamentario o cualquier otra causa.

No obstante, de acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas, el centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la dedicación de estas figuras profesionales y su correspondiente compensación.

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.

En cualquier caso, el personal de atención directa, que ha de ser aportado por el Centro Villa Santa Teresa de Gotarrendura (Ávila), deberá ajustarse, durante el tiempo de vigencia del contrato, a las necesidades específicas de los usuarios.

### **Características de la plantilla**

El personal contará con la titulación y formación profesional exigida con carácter general por la normativa reguladora de este tipo de centros. Asimismo, el centro viene obligado a:

- Recoger la composición de la plantilla en la Programación del Centro con indicación de las figuras profesionales y dedicación horaria. En el caso de que algún profesional se comparta con varios recursos, la programación indicará el tiempo efectivo asignado en cada uno de ellos.
- Informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro. La notificación respecto de incidencias de personal que afecten sustancialmente a la prestación del servicio deberá facilitarse anticipadamente en el caso de que pueda preverse y, en el caso de que no hubiera podido realizarse tal previsión, en el plazo más corto posible, que no deberá superar una semana desde que se haya producido.
- Aportar los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen que los trabajadores que están efectivamente asignados a la ejecución del contrato se hallan contratados para la prestación del servicio y gozan de la titulación y formación profesional necesaria para ello. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).

De acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas,

el centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la presencia de figuras profesionales equivalentes y/o en la relación, y su correspondiente compensación entre ratios de personal, siempre que se ajuste a las ratios exigidas. En todo caso, cualquier modificación relacionada con el personal no podrá suponer ningún coste para la Consejería.

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

Serán de cuenta del centro las obligaciones que la legislación y el Convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

El empleador, a los efectos del artículo 1.1 del Estatuto de los Trabajadores, es exclusivamente la entidad adjudicataria del contrato, sin que la Comunidad de Madrid tenga vínculo ni jurídico-laboral ni de cualquier otra naturaleza con los trabajadores de la misma, siendo, por tanto, totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

## **IX. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El adjudicatario designará un responsable del servicio a su cargo, 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.

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado en el punto anterior, 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. Se calificará una incidencia como significativa siempre que produzcan alteraciones en los medios materiales y personales exigidos que impidan prestar el servicio con normalidad, además de aquellas que contemplen esta comunicación como norma dentro del oportuno protocolo de actuación.

El adjudicatario deberá remitir a la Consejería, con carácter semestral, un informe en el que se detallen las actividades de ocio y tiempo libre realizadas, tanto dentro como fuera del centro, firmado por el representante legal de la entidad. Asimismo, elaborará una memoria en soporte informático, en el último mes de ejecución del contrato, en la que se refleje cual ha sido su desarrollo.

En la organización y funcionamiento del centro deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la dirección del mismo, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares y la Consejería. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y comunicado a la Consejería.

A los efectos de lo establecido en el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, la Consejería designará un responsable del contrato al que le corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que esta le atribuya.

El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos los 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 al contrato.

Madrid, (fecha de la firma)

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: SERRANO FERNÁNDEZ ALEJANDRA  
Fecha: 2025.12.03 14:15

ALEJANDRA SERRANO FERNÁNDEZ