



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

Dirección General de
Atención a Personas con Discapacidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
ASUNTOS SOCIALES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE “ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN VIVIENDA COMUNITARIA” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO.....	3
3. DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	4
3.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO	4
3.2 OBJETIVOS	4
3.3 SERVICIOS A PRESTAR Y CARACTERÍSTICAS.....	5
3.3.1 Servicios de alojamiento y manutención	6
3.3.2 Servicios de apoyo personal y social	7
4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS CONCERTADAS	8
4.1 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO	8
4.2 DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS	9
4.3 PERIODO DE ADAPTACIÓN	9
4.4 ESTANCIAS TEMPORALES	10
4.5 INCIDENCIAS	10
4.6 TRASLADOS	10
4.7 OCUPACIÓN DE PLAZAS	10
4.7.1 Plaza ocupada.....	11
4.7.2 Plazas reservadas	11
5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	12
5.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN.....	12
5.1.1 Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos	13
5.1.2 La participación comunitaria	13
5.1.3 Promoción de la autodeterminación.....	13
5.1.4 Compromiso técnico y ético	13
5.1.5 Coordinación interna y externa	13
5.2 RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	14
5.3 FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	15

5.3.1	Horario y calendario.....	15
5.3.2	Programación y memoria anual del centro.....	15
5.3.3	Gestión del servicio: áreas y programas	16
5.3.4	Régimen interior y normas de convivencia	19
5.3.5	Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida	20
5.3.6	Protocolos y registros	20
5.3.7	Plan de calidad	22
5.3.8	Formación del personal	22
6.	MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
6.1	MEDIOS MATERIALES	22
6.2	MEDIOS PERSONALES	25
6.2.1	Personal y ratios de atención.....	25
6.2.2	Características de la plantilla	26
7.	PLAN DE CONTINGENCIAS	27
8.	COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	27

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, adapta sus principios rectores, objetivos y estructura a los cambios sociales acontecidos y a las leyes y declaraciones de derechos promulgadas tanto nacional como internacionalmente. En su artículo 22.1 establece que las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales tienen carácter universal y son accesibles en las condiciones y términos previstos para cada una de estas en esa ley y en su normativa específica. Asimismo, en su artículo 18, desarrolla y define la Atención Social Especializada como el ámbito de actividad que, atendiendo a necesidades especiales 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 constituyen una Red especializada de Servicios Sociales.

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 esta clase de centros, así como los criterios de acceso y prestaciones que incluyen.

En la actualidad, dentro de la red pública de atención a personas con discapacidad se cuenta con plazas públicas de viviendas comunitarias como recurso especializado que ofrece a las personas con discapacidad intelectual que posean un buen nivel de autonomía personal y que precisan bajas intensidades de apoyo para desarrollar su proyecto de vida, un servicio de atención residencial cuyos proyectos y programas de intervención consideran de manera esencial la consecución de experiencias de participación que incidan en la calidad de vida y la integración social como resultados.

En consecuencia, se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación mediante Acuerdo Marco del servicio de atención a personas adultas con discapacidad intelectual en vivienda comunitaria, 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 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

2. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones que han de regir en el Acuerdo Marco para la contratación del servicio de atención a personas adultas con discapacidad intelectual en vivienda comunitaria, así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias.

La ocupación de estas plazas residenciales podrá realizarse tanto en estancia permanente como temporal, considerándose la estancia permanente cuando el ingreso se realice con carácter indefinido y estancia temporal cuando el ingreso se realice por un periodo de tiempo determinado, el cual será preestablecido, de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

3. DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO

A efectos de este pliego, se entiende por vivienda comunitaria el equipamiento social ubicado preferentemente en edificios de viviendas normalizadas destinado a proporcionar alojamiento, manutención y apoyo personal y social a las personas adultas con discapacidad intelectual que posean un buen nivel de autonomía personal y participen en las tareas cotidianas de la vivienda y que necesiten de manera permanente o transitoria de un dispositivo sustitutorio del medio familiar, por lo que ofrecerán un ambiente lo más normalizado y similar a hogares en el contexto comunitario.

El servicio se prestará en las viviendas, que a tal fin determinen las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco 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 dichas viviendas tras la formalización del correspondiente documento contractual para la atención de los usuarios 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).

El servicio se prestará ininterrumpidamente todos los días del año de acuerdo con lo establecido en el apartado 5.3.1.

Las viviendas en las que se preste el servicio deberán estar adaptadas 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, contar con las autorizaciones administrativas de conformidad con lo establecido en el PCAP y cumplir con la normativa que les resulte de aplicación.

Se establece como modelo básico de intervención en los centros, 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.

3.2 OBJETIVOS

La organización de la vivienda comunitaria y los programas y actividades que en ella se desarrollarán buscan servir a la consecución de los siguientes objetivos específicos, agrupados en torno a diferentes núcleos/grupos implicados:

- **Objetivos dirigidos a las personas participantes/usuarias:**

Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, a través del desarrollo de Planes de Apoyos Individualizados, que incorporen las preferencias personales en la definición de metas y promoviendo su autonomía y participación e inclusión social, en su caso, en el entorno, mediante las siguientes

acciones:

- Proporcionar alojamiento y manutención y potenciar la autodeterminación y adquisición de habilidades para su participación en las actividades y organización de la vivienda.
 - Facilitar su desarrollo personal, dentro de las posibilidades de cada persona, para la superación de los obstáculos que la discapacidad les supone para la integración social.
 - Desarrollar actividades que promuevan la competencia social mediante la adquisición y entrenamiento de habilidades para la autonomía personal, las relaciones interpersonales, la convivencia social y participación comunitaria.
 - Crear y promover acciones en los entornos, para conseguir la máxima autonomía e independencia personal en las actividades de la vida diaria
 - Impulsar la participación en la vida comunitaria, mediante la orientación, gestión de oportunidades y facilitación de apoyos para el acceso y uso de recursos comunitarios de interés para su atención (tales como servicios sanitarios) y de desarrollo personal (actividades deportivas, actos culturales, etc.)
 - Promover el disfrute del mayor nivel de salud posible, habilitación física, hábitos de vida saludable y evitación de riesgos.
 - Velar por el bienestar de la persona facilitando una correcta representación de sus intereses y promoviendo vínculos sociales satisfactorios con personas allegadas. En los casos de ausencia de familia o deficiencias que pudiera haber en las relaciones con sus familias, deberán reforzarse especialmente los apoyos al cuidado de la salud, al desarrollo de relaciones interpersonales, bienestar emocional y a los aspectos relacionados con el bienestar material.
- **Objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a los usuarios**
 - Asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas.
 - Desarrollar acciones que refuercen el rol facilitador de la familia en la consecución de las metas personales de la persona usuaria.
 - **Objetivos dirigidos al contexto comunitario**
 - Promover la implicación de las personas y grupos de interés con los objetivos y actividades de la Vivienda, de forma que se visibilice en su entorno como recurso especializado y que contribuya a conocer y entender las necesidades y potencial de participación de las personas con discapacidad.
 - Conseguir oportunidades de participación social en recursos del entorno en colaboración con entidades públicas y privadas, articulando apoyos para que sea una experiencia exitosa.

3.3 SERVICIOS A PRESTAR Y CARACTERÍSTICAS

La entidad adjudicataria deberá proporcionar los servicios que se relacionan a continuación, adecuándolos en su prestación a las necesidades de las personas atendidas y su evolución, de acuerdo con lo establecido en su **Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida (PAAP)**.

En la prestación de estos servicios la entidad adjudicataria deberá garantizar los derechos legalmente reconocidos a los usuarios de los centros recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de las limitaciones existentes en virtud de resolución judicial y el respeto a la dignidad de la persona.

3.3.1 Servicios de alojamiento y manutención

a) Alojamiento:

Las personas usuarias tendrán derecho a la utilización de todas las dependencias de la vivienda como si se tratara de su domicilio familiar. Las viviendas estarán destinadas, preferentemente, para un máximo aconsejable de seis personas.

Este servicio comprende:

- Ocupación por el usuario de una habitación individual o como máximo para dos personas, garantizando en todo caso la calidad de la convivencia, la seguridad de los usuarios y la intimidad de estos, mediante la utilización de los recursos técnicos y/o de mobiliario adecuados.
- Los usuarios de la vivienda podrán 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.

b) Manutención:

El servicio de manutención se ajustará al horario de actividades de los usuarios de la vivienda y contemplará las siguientes características:

Los fines de semana, festivos, o cuando por razón de enfermedad u otro motivo justificado, los usuarios deban permanecer en la vivienda, se realizarán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena). El resto de los días, lunes a viernes no festivos, se proporcionará servicio de desayuno, merienda y cena. Todas las comidas garantizarán el aporte calórico y dietético adecuado. Con carácter general se ajustarán a los siguientes criterios:

- ser variada, completa y equilibrada según el patrón de dieta mediterránea.
- adaptarse a las necesidades nutricionales de los usuarios.
- 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 los usuarios frente a riesgos derivados del consumo de determinados alimentos.

Los menús se ajustarán a criterios dietéticos atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, contemplando la elaboración de dietas especializadas, para aquellas patologías que así lo requieran y hubieran sido prescritas por un facultativo. Los usuarios participarán en la elaboración de los menús, fomentando hábitos alimenticios saludables y compatibilizando sus gustos y preferencias con criterios dietéticos adecuados a sus necesidades.

c) Servicios generales. limpieza, lavandería y mantenimiento:

El adjudicatario será responsable de la correcta limpieza de la vivienda y del lavado y repaseado de la ropa de los usuarios, sin perjuicio de participación de los usuarios en estas tareas en el marco de los programas de intervención desarrollados en el centro para su habilitación y entrenamiento en las actividades domésticas.

El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso de la vivienda, sus instalaciones y equipamiento mediante el adecuado mantenimiento de los mismos.

Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento de las instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento, así como la reparación o sustitución de aquellos elementos del inmueble y del mobiliario o equipos que se encuentren deteriorados.

3.3.2 Servicios de apoyo personal y social

Los Centros ofrecerán, a partir de los Planes de Apoyo Individualizados, actividades que promuevan la autonomía personal, el bienestar personal y competencia social mediante el desarrollo de proyectos o programas que desarrollen sus actividades en espacios de la vivienda o comunitarios.

Estas actividades se ajustarán a las necesidades e intereses de los usuarios, tendrán en cuenta sus gustos y preferencias y edad y deberán desarrollarse tanto en los espacios de la vivienda como en el entorno comunitario, procurando que resulten atractivas para las personas usuarias, teniendo en cuenta factores relevantes como la motivación personal, las oportunidades de interacción social y de participación en otros contextos y el reconocimiento social que pueda derivarse de ellas.

a) Cuidado personal y promoción de la salud:

1. Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para las actividades de la vida diaria.

En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección y control más oportunas.

2. Deberá garantizarse el aseo personal diario de los usuarios, con supervisión, en su caso, hasta conseguir sistematizar hábitos de higiene personal.
3. Se promoverán los hábitos de vida saludables como la alimentación, el ejercicio, la higiene de sueño, además de programas de educación sexual y seguimientos de planificación, animando al autocuidado. Se apoyará a cada usuario en la toma de la medicación y en el seguimiento de los cuidados sanitarios acordes a sus necesidades (asistencia a citas médicas, vacunación u otros), promoviendo el uso de los servicios sanitarios y coordinando acciones con la familia.

b) Habilitación y apoyo personal y social:

Se planificarán y desarrollarán actividades tendentes a conseguir la normalización en las actividades de la vida diaria:

- Hábitos personales: Autonomía personal, aseo, vestido, alimentación, cuidado de la salud y preparación y gestión de la medicación, cuidado de la salud, sexualidad, prevención de peligros, etc.

- Hábitos domésticos: Cocinar, arreglo de su habitación, lavado de la ropa, realización de compras, participación en la economía familiar, uso del dinero, etc.
- Habilitación para el uso de los transportes públicos.
- Desarrollo de competencias sociales y fomento de la autodeterminación: Interacción social, saber estar y desenvolverse ante los demás, comunicarse, respetar los derechos de los otros, hacer valer los suyos, etc. Se promoverán y apoyarán actividades de autodeterminación individual y grupal como, por ejemplo, la organización de grupos de autogestores, así como otras acciones transversales de apoyo a la autodeterminación, el cumplimiento de derechos y deberes, que estimulen la realización de elecciones, de autosuficiencia, el trabajo con mecanismos de afrontamiento o el control personal teniendo en cuenta el respeto y la convivencia.
- Desarrollo de habilidades y destrezas para la participación en actividades comunitarias, ajustada a sus preferencias, facilitando a los usuarios el conocimiento de los recursos comunitarios del entorno y su participación, el uso seguro de la tecnología en la vida diaria (alta en un curso, compras en internet, tarjeta de transporte u otros), internet y las redes sociales.
- Apoyo personal para el desarrollo de ocio y disfrute del tiempo libre incluyendo la programación y apoyo para la participación en actividades de ocio, deportivas, culturales lúdicas y de naturaleza análoga, ajustadas a las preferencias personales de los usuarios y orientadas al disfrute del tiempo libre, hábitos saludables y participación en el entorno comunitario.

c) Atención a las familias y allegados:

El Centro propiciará la relación entre los usuarios y sus familiares o representantes, facilitando los encuentros entre ambos. A su vez, velará para que sean representados adecuadamente los intereses de la persona, promoviendo vínculos sociales alternativos, por ausencia de familiares o de otros allegados. Las actividades se agrupan en el programa de atención a la familia, que se fundamenta en que el sistema familiar de la persona usuaria también debe ser considerado como núcleo de atención.

4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS CONCERTADAS

4.1 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

El servicio se dirige a personas mayores de 18 años, con discapacidad intelectual, y/o trastornos del desarrollo con buen nivel de autonomía y ha de tener en cuenta la importante interacción entre las condiciones de salud y funcionales de las personas y las características del entorno en los que la persona se desenvuelve.

Serán usuarias de las plazas contratadas en virtud de este Acuerdo Marco las personas que ya lo fueran anteriormente por disponer de plaza pública de esta tipología.

Además, podrán ser usuarios de plazas concertadas las personas mayores de 18 años con discapacidad intelectual moderada y leve que posean un buen nivel de autonomía personal y no presenten deterioro ni alteraciones graves que aconsejen su atención en otro tipo de recurso y que cumplan con el resto de requisitos previstos en la normativa.

No podrán acceder o mantenerse en plaza pública las personas que presenten:

- Necesidades de atención o apoyo asociadas a problemas conductuales que impidan o alteren gravemente el funcionamiento del centro.
- Consumos de sustancias tóxicas.
- Enfermedad infectocontagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada de salud en centro hospitalario.

Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, su interpretación o modificación.

4.2 DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Las altas, bajas y traslados de las personas usuarias se efectuarán por medio de Resolución del órgano competente de la Consejería.

La entidad adjudicataria se compromete expresamente a aceptar a las personas designadas por la Consejería para ocupar las plazas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinido.

La Consejería notificará a dicha entidad el nombre y el resto de los datos necesarios para realizar el ingreso efectivo de la persona en el plazo establecido en la resolución de adjudicación e iniciar su proceso de atención.

La incorporación de las personas usuarias al centro y su permanencia en el mismo deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la resolución de adjudicación de plaza. En aquellos casos en que, por circunstancias excepcionales debidamente justificadas no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido, el centro notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otra persona usuaria alternativa.

La entidad adjudicataria remitirá al órgano competente, por el medio que se establezca, la comunicación de ingreso firmada por la persona usuario y/o su representante y el responsable del centro.

En caso de que se produzcan bajas en el centro, la entidad adjudicataria informará al órgano competente por el medio que se establezca; en caso de renuncia, la comunicación de baja deberá estar firmada por la persona usuaria o su representante.

4.3 PERIODO DE ADAPTACIÓN

Las personas que se incorporen a una plaza contarán con el periodo de adaptación de una duración máxima de sesenta días naturales contados a partir del día siguiente al de su incorporación a la misma, prorrogable excepcionalmente previo informe motivado del equipo profesional al órgano competente de la Consejería, quien resolverá lo que proceda.

Durante este período, el equipo técnico de la vivienda elaborará un informe sobre el grado de integración de la persona usuaria y de la incidencia y efectividad de los programas ejecutados para conseguir dicha adaptación.

Transcurrido el período de adaptación, si se considera que la persona es apta para permanecer en la vivienda, ésta consolidará su derecho a la plaza adjudicada, salvo que la concesión de esta tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el plazo establecido en la resolución de adjudicación.

En caso de que, durante el proceso de adaptación, el equipo técnico apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria de la persona usuaria para su permanencia en la vivienda, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Consejería, quien resolverá lo que proceda, en el período máximo de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchada la persona usuaria o su representante.

4.4 ESTANCIAS TEMPORALES

La entidad adjudicataria se ocupará de gestionar que los familiares, o personas responsables se haga cargo de la persona usuaria que ocupe plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la resolución de concesión de ésta, sin perjuicio de las actuaciones administrativas que procedan en cada caso.

4.5 INCIDENCIAS

La entidad adjudicataria viene obligada a informar a la Consejería a través del procedimiento que se establezca, y en el mismo día en que se produzca, de cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio y a la atención a las personas usuarias (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.

4.6 TRASLADOS

Las personas usuarias y/o sus representantes podrán solicitar traslado a otro centro de la misma tipología. Asimismo, la propia Consejería podrá promover traslados en razón de la evolución de la persona o por variación en sus circunstancias personales. En estas circunstancias, se recabará informe preceptivo previo de los equipos técnicos del centro.

Cuando el traslado de un residente de un centro a otro se produzca a instancia de parte, dicho traslado será realizado por cuenta y a cargo de éste.

Cuando el traslado sea a instancia de la Consejería, el centro receptor será quien se encargue del traslado y, en su caso, del coste que de dicho traslado se derive.

La entidad adjudicataria se ve obligada a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con este ámbito.

4.7 OCUPACIÓN DE PLAZAS

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

4.7.1 Plaza ocupada

Se entiende por plaza ocupada la asignada a una persona usuaria y ocupada por ella desde el día en que se produce el ingreso en la vivienda hasta el día en que se produce su baja en la misma, ambos inclusive.

Asimismo, se computarán como plaza ocupada:

- Las ausencias de la persona usuaria por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas.
- Los permisos o vacaciones de la persona usuaria por períodos de cinco o menos días, 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

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

4.7.2 Plazas reservadas

Se entiende por plazas reservadas:

- Las plazas en ausencia de las personas usuarias 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 de la persona usuaria o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo de seis o más días de duración, hasta el alta médica de la persona usuaria. Estas ausencias no estarán sujetas a límite temporal máximo alguno.
 - 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.
- En los supuestos de adjudicación de plaza, por el periodo que transcurre entre la fecha de efectos de la resolución de adjudicación de plaza y el día anterior al de la incorporación del interesado al centro. En el caso de que el usuario no se llegue a incorporar por causas

no imputables a la entidad adjudicataria, se facturará por ausencia desde la fecha de efectos de la adjudicación hasta la fecha de efectos de la resolución de baja.

- En aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General, previa propuesta del centro, la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de un usuario en otro tipo de recurso, hasta el regreso del usuario al centro.
- Cuando por la Consejería se haya previsto mantener a su disposición alguna plaza reservada para la atención de posibles casos de emergencia social, en tanto que la misma se encuentre vacante para este fin.

La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de registro de ausencias de las personas usuarias, en soporte electrónico, en el que quede reflejado para cada una de ellas, 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, previo trámite de audiencia y resolución del órgano competente de la Consejería.

De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida de la persona interesada, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de que las personas usuarias 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.

Las plazas reservadas, se abonarán por la Consejería al 75 % del precio de la plaza ocupada.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

Desde un modelo basado en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, se entiende por atención integral aquella que incluye los procesos o medidas de intervención dirigidos a que las personas adquieran su máximo nivel de desarrollo y autonomía personal, y a lograr y mantener su máxima independencia, capacidad física, mental y social y su inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida, según las capacidades, posibilidades y expectativas de cada persona.

En este apartado se señalan aquellos elementos, valores y consideraciones técnicas que deben estar presentes en el modelo de intervención que se propone. Ello afecta de manera transversal al encuadre del servicio y alcanza a los procesos de atención personal, planificación de actividades dentro y fuera del centro, así como a las relaciones con familias, profesionales y otros agentes y recursos del entorno.

5.1.1 Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos

En la prestación de servicios en la red de atención a personas con discapacidad se conceptúa la discapacidad intelectual como una limitación del funcionamiento humano determinado por la interacción entre la persona y su entorno; por ello, la prestación del servicio debe tomar como centro el papel que los apoyos individualizados pueden desempeñar en la mejora del funcionamiento individual y la calidad de vida de cada persona.

5.1.2 La participación comunitaria

Los centros se conciben como un recurso especializado, abierto a la comunidad, cuya actividad se centra en las personas usuarias y su entorno comunitario, promoviendo la participación social de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas. El plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida de cada persona usuaria debe orientarse, también, a potenciar la participación de la persona usuaria en su entorno comunitario.

La entidad adjudicataria deberá compartir y transmitir a todos los integrantes de su centro que la participación social es un elemento fundamental para la inclusión y el desarrollo personal y que impacta de manera significativa en la calidad de vida de las personas y su entorno.

5.1.3 Promoción de la autodeterminación

El Centro organizará las actividades promoviendo la toma de decisiones basadas en demandas y preferencias personales de los usuarios, estableciendo mecanismos de participación de las personas usuarias.

5.1.4 Compromiso técnico y ético

Los Centros harán un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, que incluya el conocimiento de buenas prácticas, la incorporación de nuevas tecnologías y programas y la puesta en marcha de intervenciones basadas en la evidencia de resultados.

En este sentido se considera la calidad de vida una referencia de información tanto para la determinación de objetivos operativos como para evaluar resultados personales y de la organización y el apoyo conductual positivo como modelo de referencia en el abordaje de las alteraciones de conducta.

5.1.5 Coordinación interna y externa

La coordinación es un principio metodológico básico para mejorar la calidad de la intervención.

La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del programa de intervención y en particular, en el diseño interdisciplinar y coordinado del Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida.

Se llevará a cabo a través de reuniones periódicas, en las que cada técnico aportará la información de su área para diseñar el mejor plan de actuación. De estas reuniones deberá quedar constancia por escrito. La función de coordinador será desempeñada por uno de los profesionales del equipo técnico.

La coordinación externa es la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales, sanitario y otros que pudieran corresponder en función del perfil de los usuarios (recursos culturales, de ocio, formativos, laborales, educativos u 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 inclusión, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica la vivienda.

5.2 RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida o prevista en el presente Pliego, será responsable:

- 5.2.1. Del cuidado y seguridad personal de la persona usuaria destinataria del servicio.
- 5.2.2. De garantizar el derecho a su intimidad, la disponibilidad de espacio y uso de pertenencias personales.
- 5.2.3. De proporcionar a cada residente una atención individualizada, aplicando, de forma general, un Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida (PAAP), desde el respeto a su dignidad personal y a su libertad y el fomento de su autodeterminación.
- 5.2.4. De organizar e implantar mecanismos de coordinación interna y externa con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones y recursos que participen en el proceso de intervención a desarrollar con la persona usuaria (sanitarios, laborales, formativos, sociales u otros).
- 5.2.5. De asignar, de acuerdo con lo establecido en los artículos 5 y 16 de la Ley 12/2022 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, a cada persona usuaria, un profesional de referencia que se determinará de entre los miembros del equipo interdisciplinar con la función de orientar y acompañar a la persona en todo el proceso de intervención para asegurar la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- 5.2.6. De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o intelectual, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de las personas usuarias.
- 5.2.7. Del traslado y acompañamiento de las personas usuarias a centros sanitarios en caso de urgencia, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables, en su caso. Los gastos derivados del traslado y acompañamiento serán por cuenta de la persona usuaria o sus representantes.
- 5.2.8. De garantizar que la persona usuaria reciba la atención médica necesaria, para lo que deberá informar a la familia y recabar su intervención para la realización de las actuaciones necesarias. En este sentido, la petición de hora, acompañamiento y traslado en caso de consulta o atención médica corresponderá a los familiares o representante. En los casos de imposibilidad de éstos por motivos ineludibles y acreditados, corresponderá a la entidad adjudicataria la ejecución de manera subsidiaria. Para ello, se utilizarán los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta de la persona usuaria o su representante.

5.2.9. En caso de fallecimiento de un residente, correrá a cargo de sus familiares o representante los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o en situación de abandono de hecho 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.

5.2.10. De anotar las visitas a las personas usuarias de la vivienda en el registro correspondiente.

5.2.11. De registrar la ocupación de la vivienda mediante un sistema donde queden reflejadas, con datos acumulados anuales, las ausencias y su justificación. En el caso de personas usuarias que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación, o de superarse los plazos máximos de ausencia contemplados en este pliego (apartado “Ocupación de plazas”), la entidad adjudicataria estará obligado a comunicarlo a la Consejería.

5.2.12. De remitir a la Consejería, con la periodicidad y en el plazo que se determine, el Plan de Centro, las Programaciones por Áreas o Servicios, la Memoria anual y todos los demás documentos a que se hace referencia en este Pliego.

5.3 FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

5.3.1 Horario y calendario

El servicio se prestará todos los días del año, con horario de referencia: de lunes a viernes no festivos en horario de tarde-noche, y durante las veinticuatro horas el resto de días del año. Cuando por razón de enfermedad u otro motivo justificado, los usuarios deban permanecer en la vivienda, se garantizará la manutención y el cuidado personal. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de los usuarios y de los centros en que sean atendidos, previa autorización de la Consejería.

5.3.2 Programación y memoria anual del centro

La prestación de los servicios contemplados en este Pliego se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida. Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales.

Dentro del centro existirán los siguientes niveles de programación:

- Plan general de la vivienda
- Programación de áreas y servicios

Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre profesionales.

A efectos de su evaluación, las programaciones contarán con indicadores que permitan interpretar y evaluar el desarrollo de sus resultados y su revisión anual.

Las programaciones serán objeto de seguimiento por los equipos técnicos de la Consejería. La entidad adjudicataria deberá remitir a la Consejería cuantos datos o informes le sean requeridos al

respecto, con la periodicidad señalada, ajustándose en su contenido, estructura y soporte a las instrucciones del requerimiento.

La entidad adjudicataria elaborará una memoria anual, específica e individualizada sobre la prestación del servicio en las plazas objeto de contrato en la que se valorarán los resultados de dicha programación con la finalidad de conocer nuevas necesidades y realizar programaciones futuras. Dicha memoria sobre la prestación del servicio en el ejercicio inmediato anterior se elaborará en soporte informático en el mes siguiente a la finalización de cada ejercicio y en ella figurará al menos el conjunto de indicadores que determine la Consejería.

a) Plan general de la vivienda

Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales de la vivienda, coordinación de los distintos servicios, coordinación interna y externa, organización y 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 de la vivienda 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 ser entregado por el adjudicatario en el plazo de un mes a partir de la adjudicación del contrato y deberá mantenerse actualizado permanentemente y a disposición de la Consejería.

b) Programación de áreas y servicios

La entidad adjudicataria elaborará, en el primer mes de ejecución del contrato la programación por áreas, servicios y sus correspondientes programas de atención especializada, con sus sistemas de evaluación estructurados por indicadores.

Dichas programaciones deberán ser dinámicas e integradoras, teniendo en cuenta las necesidades, preferencias, intereses y momento vital de las personas atendidas, e incluirán, como mínimo, los programas de intervención especializada recogidos en el punto 5.3.3 del presente pliego, así como aquellos otros que pudieran ser necesarios en función de las necesidades de las personas usuarias y su evolución, con especial atención a la prevención del deterioro asociado a los procesos de envejecimiento de las personas usuarias.

5.3.3 Gestión del servicio: áreas y programas

Para la prestación del servicio, el centro desarrollará todas las prestaciones básicas que establece la normativa vigente.

a) Áreas de Atención

A efectos de la prestación del servicio se distinguen las siguientes áreas:

- Área de vivienda, incluyendo los servicios de alojamiento y manutención
- Área de apoyo y desarrollo personal y social, incluyendo la rehabilitación, el cuidado y el apoyo personal y social.
- Área de atención a las familias y personas allegadas.

Cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y sistema de seguimiento de las personas usuarias.

b) Programas básicos de atención especializada

Específicamente se incluirá en la programación de la vivienda los siguientes programas:

b.1) Programa de autonomía en actividades de la vida diaria

Su objetivo principal es lograr el nivel máximo posible de independencia personal y autonomía funcional para las actividades de la vida diaria tanto básicas (aseo, imagen personal, comida, movilidad, vestido, etc.) como en las actividades instrumentales (preparación de comidas, limpieza de la vivienda, toma de medicación, utilización del transporte, teléfono...)

Dentro del programa se incluye el asesoramiento en productos de apoyo o ayudas técnicas, a fin de que la persona usuaria o sus familiares, en su caso, conozcan medios técnicos existentes para favorecer la autonomía tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico, así como, cuando se precise, el uso de Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC) (pictogramas, tabletas, software, etc.) para facilitar la comunicación de personas con discapacidad, mejorando su interacción social y autonomía.

b.2) Programa habilidades sociales y de vida en la comunidad

Pretenden mejorar las competencias y habilidades relacionadas con la interacción social en los diferentes contextos y situaciones en las que se desenvuelve la persona. El programa incluirá el entrenamiento de las habilidades necesarias para un manejo adecuado en el medio social (comunicarse, respetar los derechos de los demás, etc.) y en la propia vivienda (abordar las dificultades de la convivencia, el respeto y la tolerancia, etc.) coordinándose con aquellos otros que contribuyan a este objetivo.

Se incluirán igualmente actividades para desarrollar habilidades de autodirección que fomenten el mayor grado de autonomía tanto a nivel personal, como laboral y social, incluyendo la gestión administrativa de sus asuntos cotidianos (obtener la tarjeta de transporte, inscribirse a una formación) el manejo del dinero y la integración laboral, promoviendo actividades formativas y de apoyo a la búsqueda activa de empleo.

Igualmente se incluirán actividades para fomentar y educar en el uso de nuevas tecnologías y en su uso seguro.

b.3) Programa de atención a la familia y personas allegadas

Los objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas de las personas usuarias contribuyen al mantenimiento y mejora de su calidad de vida. Las actividades se agrupan en el programa de atención a la familia, que se fundamenta en que el sistema familiar de la persona usuaria también debe ser considerado como núcleo de atención.

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.

La entidad adjudicataria elaborará y publicará, como parte del reglamento de régimen interior, un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representantes de las personas usuarias, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información sobre la situación de las personas usuarias y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. La entidad adjudicataria 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 las personas usuarias, basándose en la información que consta en su Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida 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 del usuario.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios se comunicará los hechos de forma inmediata a sus representantes. La responsabilidad de transmitir información relevante a los representantes de los usuarios 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.

b.4) Programa de actividades de ocio y tiempo libre

Se elaborará con una frecuencia como mínimo anual, un programa de actividades socio culturales, físico-deportivas y recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del centro, promoviendo la participación de los usuarios y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios.

Las actividades deportivas, socioculturales, de ocio y tiempo libre se desarrollarán, siempre que sea posible, de acuerdo con el principio de integración y accesibilidad universal en las instalaciones y con los medios ordinarios puestos al servicio de la ciudadanía

Dicho programa se comunicará a las familias o representantes.

Los gastos derivados de la realización de estas actividades de convivencia, ocio y tiempo libre fuera del centro o aquellos que, por su especificidad, requieran la contratación de medios materiales o personales, correrán a cargo de los usuarios, familiares o representantes, con la excepción, en su caso, del programa vacacional que se oferte de acuerdo con lo indicado en el apartado 8.2.3 de la Cláusula 1 del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, que correrá a cargo de la entidad.

Los precios de los servicios a que se refiere el párrafo anterior deberán ser expuestos en lugar visible y comunicados a las familias. Se incluirán en el apartado correspondiente en la memoria de actividades.

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.

b.5) Programa de Prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato

Este programa tiene por objeto reducir la vulnerabilidad de las personas con discapacidad intelectual. La entidad adjudicataria deberá adherirse a la Red PREDEA de Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual y adquirir los compromisos que conlleva: designar y mantener Agentes Clave formados y el desarrollo de sus funciones, impulsar la elaboración y realización del Plan de Centro, elaboración de la Memoria del Centro, remisión de datos a la Consejería, etc., siguiendo en todo caso las indicaciones que al respecto se den desde la Consejería. A tal efecto, en el caso de que la entidad propuesta como adjudicataria no forme parte de la Red PREDEA, deberá firmar el protocolo de adhesión con anterioridad a la formalización del contrato basado, así como cualquier otro programa que fuera necesario para su atención.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario del contrato basado comunicará los hechos de forma inmediata a sus representantes.

5.3.4 Régimen interior y normas de convivencia

El centro contará con un Reglamento de Régimen Interior que es el documento en el que se fijarán las características del servicio, las normas de convivencia y los horarios a que deberán ajustarse las personas usuarias del centro y sus familiares. Su contenido deberá respetar la normativa vigente, en concreto, lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y sus normas de desarrollo en todo lo relativo a derechos y deberes de las personas usuarias y régimen disciplinario, así como lo establecido en el presente pliego

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.

A fin de que las personas residentes puedan ejercer su derecho a la participación activa en las decisiones relativas a la planificación, prestación y organización de los servicios, el Reglamento de Régimen Interior recogerá expresamente los sistemas de representación y participación de los residentes en la vida del centro a través de los órganos de participación que se deben establecer en el mismo (consejo de residentes, grupos de autogestores u otros), su composición y funcionamiento.

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 en el proceso de acogida y se dejará constancia de este hecho en su expediente de ingreso mediante el registro oportuno.

Para facilitar a los usuarios la accesibilidad a la información sobre sus derechos y deberes y las normas de funcionamiento, los centros contarán con ejemplares del mismo en versión en lectura fácil a disposición de los usuarios.

La entidad adjudicataria del contrato basado presentará ante el órgano competente de la Consejería el Reglamento de Régimen Interior dentro de los tres meses siguientes a la adjudicación del contrato, salvo que éste haya sido presentado anteriormente y no haya experimentado variación.

A petición de la Consejería, el centro efectuará las modificaciones que se estimen para adecuar el centro y los servicios a la permanente mejora en la calidad de atención a los usuarios.

5.3.5 Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida

Tras el ingreso de la persona usuaria se llevará a cabo el estudio y la valoración inicial integral por parte del equipo interdisciplinar, en base a los cuales se elaborará un Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida (PAAP), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a mantener y fomentar en el mayor grado posible, su habilitación y autonomía personal e inclusión social y prevenir su deterioro, con especial atención al momento en el ciclo vital y mantener en el mayor grado posible su bienestar físico, mental y social.

Deberán estar elaborados en lenguaje y formato accesible y se diseñarán con la participación del usuario y, en su caso, de su representante teniendo en cuenta la historia de vida, la voluntad, las preferencias, los intereses y los valores de la persona usuaria.

El PAAP debe 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, al usuario, 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.

Estos planes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias sobre la atención prestada a los usuarios.

5.3.6 Protocolos y registros

La entidad adjudicataria 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.

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

1. Acogida y valoración que incluirá el proceso de acogida al centro, la valoración de los usuarios, y la elaboración de su PAAP.
2. Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.

3. 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.
4. 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.
5. Protocolo de abordaje y actuación ante conductas disruptivas.
6. Ausencias no justificadas de los usuarios de la vivienda.
7. Información a las familias, incluyendo registro de las comunicaciones efectuadas.
8. Gestión de sugerencias y reclamaciones: incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.
9. Acompañamiento y atención durante el proceso de defunción y duelo.
10. Gestión del proceso de salida del centro que incluirá el proceso de actuación antes 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.

La entidad adjudicataria 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:

1. Registro de visitas.
2. Registro de incidencias.
3. Registro de caídas, individual y colectivo por mes.
4. Registro de medicación.
5. Registros de salud y cuidados (peso, menstruación, o cualquier otro aspecto de interés en este ámbito)
6. Registro de ficha de incidencia de PREDEA.

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.

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 LOPDGPDD).

5.3.7 Plan de calidad

El centro contará con un sistema de evaluación de la calidad establecido en el artículo 54.2 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Dentro del mismo, además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y representantes que se llevará a cabo con 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 objeto de este Acuerdo Marco, las entidades adjudicatarias estarán obligadas a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

5.3.8 Formación del personal

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan de formación del personal en la materia objeto del contrato 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, 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 ésta lo requiera.

En el caso de acordarse la prórroga del contrato, la entidad adjudicataria procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte por el periodo establecido en la misma.

La entidad adjudicataria, a petición de la Consejería, deberá aportar información donde pueda comprobarse el diseño, puesta en marcha y resultados del plan. 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 incluyendo la atención centrada en la persona y modelos de apoyo y vida independiente.

6. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 MEDIOS MATERIALES

El servicio se prestará en las viviendas que a tal fin aporten las empresas o 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 contrato basado en el Acuerdo Marco.

Las viviendas ofertadas 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 residencial como en la realización de las actividades individuales o agrupadas.

Con el fin de garantizar las condiciones de calidad, habitabilidad e inclusión para las personas que convivan en las viviendas, éstas deberán cumplir las siguientes condiciones mínimas:

- Estar situadas en un entorno comunitario preferentemente normalizado y accesible, que ofrezca la infraestructura y los equipamientos necesarios para la prestación del servicio y cumplir con la normativa técnica, sanitaria, de seguridad y de accesibilidad que resulte de aplicación.
- Habitaciones individuales y dobles que deberán estar decoradas de manera personalizada.
- Espacios destinados a cocina y comedor y su equipamiento, incluyendo menaje, mobiliario estancial y televisión.
- Zonas de convivencia comunes.
- Comunicación telefónica y acceso a internet.
- Mobiliario de las estancias propio de una vivienda, de manera que permita crear un ambiente acogedor y normalizado (cuadros, espejos, plantas, elementos decorativos, etc.).

En el supuesto de que, por razones de interés público, no sea posible continuar prestando la atención en la vivienda ofertada, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otra vivienda comunitaria 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 vivienda para la realización de obras que por su carácter o envergadura impidan la correcta atención de los usuarios en la vivienda, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación temporal de los usuarios en otra vivienda 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.

La entidad adjudicataria deberá:

- a) Respecto a los espacios, dependencias y demás medios materiales aportados para la prestación del servicio:
 - Articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en la vivienda o sus instalaciones que perturben la prestación del servicio.
 - Adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza, higiene y mantenimiento.
- b) Respecto a ropa de cama, mesa y aseo inherentes a la prestación del servicio.

- El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo, así como el menaje, que deberán ser aportados por la entidad adjudicataria.
- Renovar, a su cargo, este tipo de ropa y menaje con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

c) Respecto al vestuario de uso personal

- Efectuar el lavado, planchado y repasado de la ropa. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- Reponer cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.
 - Velar para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
 - Cuidar de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

El centro solicitará a las personas usuarias la aportación de:

a) Respecto a los útiles y productos de aseo

- Los productos y útiles de aseo de uso personal, debidamente identificados (peine, cepillo de dientes, pasta dentífrica, jabones, colonias y otros similares) y su reposición, serán a cargo del usuario, familia o representante, pudiendo repercutírseles el coste en el caso de que no los proporcionen.

b) Respecto al material de incontinencia, sanitario y medicación

- Será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos las personas usuarias; para ello deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro o bien responsabilizarse la familia o el representante de facilitarla cuando sea precisa. En caso contrario, el centro le facturará su importe, así como el de los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, o la aportación en caso de no ser pensionistas.
- Los gastos por otros conceptos no contemplados en el Pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo de la persona usuaria, familia o representante del residente.

c) Vestuario de uso personal

- El centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una relación detallada de las prendas de ropa, calzado y otros enseres que deben aportar en el momento del ingreso. Dicho documento deberá ser devuelto al centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir su reposición, siempre que le sea requerido por el centro. En el caso de que dicha dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el centro, éste podrá proceder a la facturación, a cargo de la familia o representante, de los gastos ocasionados por este motivo.

- La entidad adjudicataria velará para que se renueven, con cargo a la persona usuaria, las prendas deterioradas por el uso.
- La ropa deberá aportarse debidamente marcada por el usuario o su familia a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario. En el caso de que el residente no tenga familiares, el marcaje de la ropa será a cargo de la entidad adjudicataria.

6.2 MEDIOS PERSONALES

Las viviendas en las que se preste la atención objeto del contrato deberán contar con los medios personales necesarios, con la titulación y formación adecuada, para la adecuada prestación de los servicios detallados en el presente pliego.

La Consejería podrá solicitar la documentación que estime pertinente para comprobar 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.

6.2.1 Personal y ratios de atención

Las entidades que hayan resultado adjudicatarias deberán garantizar los servicios dotándose de los recursos necesarios atendiendo a los siguientes criterios:

- a) Se deberá contar con la figura de un coordinador con titulación mínima de Grado Universitario, preferentemente en psicología, psicopedagogía o trabajo social (personal titulado grupo II según el XVI Convenio Colectivo General de Centros y Servicios de Atención a personas con discapacidad), que coordinará los recursos sociales y realizará la supervisión directa de la prestación del servicio.

Se garantizará al menos un 20% de la jornada anual por cada 8 plazas contratadas, con independencia de que se ubiquen en una o varias viviendas. En caso de que el número de plazas contratadas sea superior a 8, esta figura de coordinación deberá incrementarse de forma proporcional al número de plazas contratadas. La figura de coordinación deberá estar localizable telefónicamente, para atención de emergencias, en el horario de atención de la Vivienda.

- b) La plantilla disponible para la **atención directa** a los usuarios deberá estar integrada por profesionales con formación adecuada de las categorías de Técnico de Integración Social/Educador y Cuidador/Técnico socio-sanitario, garantizando la atención, por medios personales o técnicos, las tardes y noches de lunes a viernes no festivos y las veinticuatro horas al día los fines de semana, festivos, periodos vacacionales y cuando por razón de enfermedad u otro motivo justificado los usuarios deban permanecer en la vivienda.

El personal debe ser tal que asegure la ratio de **0,34** sumando a todos los profesionales de atención directa y garantizándose que la ratio específica de personal técnico de atención directa (Técnico de Integración Social/Educador) no sea inferior a **0,095**.

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.

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 todas las personas usuarias atendidas en el centro. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas realmente ocupadas independientemente de que en el momento del cómputo las personas usuarias se encuentren temporalmente ausentes por ingreso hospitalario, permiso de ausencia reglamentario o cualquier otra causa.

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 en cualquier momento.

6.2.2 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. Así mismo, la entidad adjudicataria viene obligada a:

- 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.
- b) 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.
- c) El adjudicatario 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 (TC2).
- d) 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.
- e) 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.

7. PLAN DE CONTINGENCIAS

El centro debe contar con planes de contingencia ante cualquier incidente que ponga en riesgo la continuidad de la atención a las personas usuarias. 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 la entidad adjudicataria, durante toda la duración del contrato 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 y deberá incluir información sobre las contingencias previstas, la organización de la atención y los recursos humanos y materiales ante la misma, la comunicación a la familia y a otras partes interesadas en estas situaciones, las instrucciones y comunicación con la Administración.

8. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- La entidad adjudicataria 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, la entidad adjudicataria 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.
- La entidad adjudicataria del contrato viene obligada 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. 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.
- En la organización y funcionamiento de la vivienda comunitaria 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.

- Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación. La entidad adjudicataria deberá facilitar a la unidad correspondiente de la Consejería, toda la información que le sea requerida para el control y seguimiento del correcto cumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego.
- La entidad adjudicataria del contrato 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 Acuerdo Marco.

Madrid, a fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL
DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: ALEJANDRA SERRANO FERNÁNDEZ - ***6207**
Fecha: 2026.06.17 12:22