

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE DÍA ARGÜELLES DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ALTO NIVEL DE DEPENDENCIA

Contenido

1. OBJETO	3
2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO	3
3. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN	4
3.1 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO	4
3.2 DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS.....	4
3.3 PERIODO DE ADAPTACIÓN.....	5
3.4 INCIDENCIAS	5
3.5 TRASLADOS	5
3.6 RÉGIMEN INTERIOR Y NORMAS DE CONVIVENCIA	6
3.7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
3.8 OCUPACIÓN DE PLAZAS	7
3.8.1 Plaza ocupada	7
3.8.2 Plaza reservada	7
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	8
4.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	8
4.1.1 Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos	8
4.1.2 La participación comunitaria.....	8
4.1.3 Promoción de la autodeterminación	8
4.1.4 Compromiso técnico y ético	9
4.1.5 Coordinación interna y externa.....	9
4.2 RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	9
4.3 AREAS Y PROGRAMAS	10
4.3.1 Programa de cuidado personal, control y protección.....	11
4.3.2 Atención Rehabilitadora, Psicológica y Social	11
4.3.3 Programa de atención a la familia y/o personas allegadas	14
4.3.4 Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios	15
4.3.5 Servicios de estancia diurna, manutención y transporte.....	15
4.3.6 Otros Servicios.....	18
5. GESTIÓN DEL SERVICIO.....	18
5.1 PROGRAMACIÓN	18
5.1.1 Programa de Atención y Apoyo Personal	19

5.1.2	Programación por áreas o servicios	19
5.1.3	Plan General del Centro	19
5.2	SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN	20
5.3	PLAN DE CALIDAD	21
5.4	FORMACIÓN DEL PERSONAL	21
5.5	PROTOCOLOS Y REGISTROS	21
6.	MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	23
6.1	MEDIOS MATERIALES	24
6.1.1	Equipamiento, instalaciones y mobiliario	24
6.1.2	Mantenimiento e inspecciones reglamentarias del centro	24
6.1.3	Otros medios materiales	29
6.2	MEDIOS PERSONALES	29
7.	PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS	32
7.1	PLAN DE AUTOPROTECCIÓN	32
7.2	PLAN DE CONTINGENCIA	32
8.	COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	33

1. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la determinación de las condiciones de la gestión del servicio de centro de día y tratamientos ambulatorios en el centro “Argüelles”, definidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer y las condiciones técnicas y los factores de todo orden a tener en cuenta por las empresas o entidades que puedan ser adjudicatarias de la prestación del servicio.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente Pliego consiste en la gestión de un centro de atención a personas adultas con discapacidad física con gran nivel de dependencia.

El centro está ubicado en la C/ Andrés Mellado, 31 - 28015 Madrid , ostentando la Comunidad de Madrid la titularidad del mismo.

A los efectos de este contrato, se definen los recursos que integran el centro “Argüelles”:

- **Centro de Día (23 plazas):** Equipamiento especializado de carácter socio-rehabilitador y estancia diurna, destinado a proporcionar atención rehabilitadora, habilitación personal y social, y cuidados personales, a fin de conseguir el mantenimiento, adquisición y desarrollo de sus capacidades y posibilidades de desarrollo personal, e inclusión social y familiar.
- **Servicio de Atención en Régimen Ambulatorio (17 plazas):** Servicio por el que se proporciona terapia integral e integradora cuando así lo precisen los usuarios, sin requerir que la discapacidad reúna el requisito de grave, y enfocada principalmente a las áreas de psicología, fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia.

Se establece como modelo básico de intervención en el centro, el modelo de atención centrada en la persona (ACP) como referencia de trabajo para 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 bienestar.

Considerando lo anterior y en el marco de la Convención Internacional de Personas con Discapacidad, el centro “Argüelles” se concibe como un recurso abierto a la comunidad, cuya misión fundamental consiste en proporcionar a las personas usuarias una atención especializada mediante programa individualizado consensuado, al que se responda por medio de un conjunto de actividades, gestión de oportunidades y apoyos, que contribuyan a conseguir resultados significativos en su bienestar, participación y, en general, en su calidad de vida.

Se considera un recurso de proximidad que permite el mantenimiento de la persona en su medio familiar y comunitario.

Algunos elementos de la misión que persigue este centro son:

- **Calidad de vida.** La finalidad del servicio es contribuir a mejorar la calidad de vida de cada persona, con especial énfasis en su bienestar físico y emocional.

- **Personalización y atención centrada en la persona.** La organización para la prestación del servicio del Centro toma como foco de atención la respuesta al **Programa de atención y apoyo personal (en adelante PAAP)**, de cada persona usuaria, en el que se determina la provisión de apoyos necesarios tomando como base las preferencias de la persona y/o según proceda sus familiares o representantes en el establecimiento de objetivos y elección de actividades.
- **Recurso especializado abierto a la comunidad.** Su actividad se centra en las personas usuarias y en su entorno comunitario, promoviendo la participación social de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas.

3. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

3.1 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Podrán ser personas usuarias de plaza del centro, además de quienes previamente a la entrada en vigor del contrato tuvieran adjudicada una plaza pública en dicho recurso, aquellas personas adultas de ambos sexos, mayores de 18 años, en diferentes situaciones de dependencia cuyo diagnóstico principal sea discapacidad física grave asociado o no con déficit cognitivo, y tengan en su Programa Individual de Atención reconocida la atención en centro de día como modalidad de intervención más adecuada, de conformidad con lo establecido en el decreto 54/2015 de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer las situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid o normativa vigente en materia de dependencia.

No podrán acceder o mantenerse en cualquiera de los tipos de plaza pública que integran el centro "Argüelles", las personas que se acredite que presentan:

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

Corresponde a la Consejería de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de servicios sociales (en adelante la Consejería), la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación a fin de asignar las personas que hayan de ocupar las plazas.

3.2 DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

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

El adjudicatario 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 incorporación de las personas usuarias al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la Resolución de adjudicación de plaza.

La Consejería notificará al adjudicatario el nombre y el resto de 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. Si, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no pudiera cumplirse, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería, para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.

El adjudicatario remitirá al órgano competente por el medio que se establezca la comunicación de ingreso firmada por el usuario y/o su representante y el director del centro. En caso de que se produzcan bajas en el centro, el adjudicatario informará al órgano competente por el medio que se establezca; en caso de renuncia, la comunicación de baja deberá estar firmada por el usuario o su representante.

3.3 PERIODO DE ADAPTACIÓN

Las personas que se incorporen a una plaza contarán con un periodo de adaptación que tendrá una duración máxima de sesenta días naturales contados a partir del día siguiente al de su incorporación a la misma.

Durante este período, el equipo técnico del centro 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 usuaria es apta para permanecer en el centro, ésta consolidará su derecho a la plaza adjudicada, salvo que la concesión de la misma 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 el centro, 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 escuchado el interesado o su representante.

3.4 INCIDENCIAS

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería a través del procedimiento que se establezca, y en un plazo máximo de 24 horas desde que se produzcan, de cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio y a la atención de las personas usuarias (salidas no justificadas, 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.

3.5 TRASLADOS

Las personas usuarias y/o sus representantes podrán solicitar traslado a otro centro que incluya plazas 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.

3.6 RÉGIMEN INTERIOR Y NORMAS DE CONVIVENCIA

El Reglamento de Régimen Interior es el documento en el que se fijan 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 y, 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.

El adjudicatario asumirá el reglamento de régimen interior vigente o el que la Administración establezca como titular del centro. No obstante, podrá proponer las modificaciones que estime oportunas para el buen funcionamiento del centro, sometiéndolas previamente a la aprobación de la Consejería. Deberá estar redactado en lenguaje 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 régimen disciplinario. Se destacarán de manera especial las preferencias 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 en el proceso de acogida y se dejará constancia de este hecho en la hoja de ingreso mediante el registro oportuno.

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

3.7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará 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 mínima de servicio de siete horas. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de los usuarios, previa autorización de la Consejería.

Con carácter general la atención será presencial. En el caso de que por parte de la Consejería se determine la necesidad de cierre temporal o limitación de la capacidad del centro por emergencia sanitaria o causas de fuerza mayor que alteren el funcionamiento normal de los servicios públicos sociales y que pongan en peligro la salud y seguridad de los trabajadores o de las personas usuarias en la prestación presencial del servicio, se permitirá la tele intervención mediante el uso de dispositivos y herramientas digitales.

3.8 OCUPACIÓN DE PLAZAS

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

3.8.1 Plaza ocupada

Se entiende por plaza ocupada la asignada a un usuario y ocupada por él desde el día en que se produce el ingreso en el centro hasta el día en que se produce su baja en el mismo, ambos inclusive.

Así mismo, se computarán como plaza ocupada:

- Las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas.
- Los permisos o vacaciones del usuario por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.
- Los permisos excepcionales por causas diversas justificadas, comunicadas y valoradas por la Consejería, por períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días al año.

3.8.2 Plaza reservada

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

La persona adjudicataria de plaza podrá ausentarse del centro:

- En caso de hospitalización de la persona 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 de la persona usuaria con sus familiares, por períodos de seis o más días, hasta un máximo de 60 días al año.
- En los supuestos de asistencia de un usuario a cursos de formación que, a propuesta del equipo técnico del centro mediante informe remitido a la Dirección General competente, se valoren como necesarios para promover la integración laboral de los usuarios, con un límite máximo de seis meses anuales.
- En el supuesto de una persona usuaria que se encuentre en un proceso de integración laboral, previo informe del equipo técnico del centro valorando las características del contrato (en cuanto a jornada y duración) y de las necesidades de apoyo personal y social de la persona, por un periodo máximo de 6 meses. Dicha propuesta se comunicará a la Dirección General junto con el contrato de trabajo
- 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 aquellos casos en los que se valore por parte de la Dirección General, previa propuesta del equipo interdisciplinar del centro, la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de una persona usuaria en otro tipo de recurso, hasta el regreso de la persona usuaria al centro.

- De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería para su resolución periodos mayores de ausencia, relacionados con el PAAP de la persona interesada, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de 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.

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 anteriormente descritos, el adjudicatario está obligado a comunicarlo a la Consejería, pudiendo el usuario perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo trámite de audiencia y resolución del órgano competente de la Consejería.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

4.1 ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

La gestión del Centro “Argüelles”, ubicado en el municipio de Madrid, implica una atención integral, individualizada y centrada en la persona.

Desde un modelo basado en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad física se entiende por atención integral aquella que incluye los procesos o medidas de intervención dirigidos a que las personas con discapacidad 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 atendida.

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 del Centro 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.

4.1.1 Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos

En la prestación de servicios en la red de atención a personas con discapacidad se aplica un enfoque multidimensional. 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. constituyendo la Atención Centrada en la Persona, (ACP) la referencia básica de trabajo en los centros.

4.1.2 La participación comunitaria

El adjudicatario deberá compartir y transmitir a todos los integrantes de su Centro que el trabajo y la participación social son elementos fundamentales para la inclusión y el desarrollo personal y que impactan de manera significativa en la calidad de vida de las personas y su entorno.

4.1.3 Promoción de la autodeterminación

El Centro organizará las actividades promoviendo la toma de decisiones basadas en demandas y preferencias personales de las personas usuarias.

4.1.4 Compromiso técnico y ético

El Centro hará un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, que incluya el conocimiento de buenas prácticas, la incorporación de nuevas tecnologías y programas que consideren 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 promuevan la puesta en marcha de intervenciones basadas en la evidencia de resultados. El adjudicatario hará un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, de conocimiento de buenas prácticas, la incorporación de nuevas tecnologías y programas y la puesta en marcha de intervenciones basadas en la evidencia de resultados.

4.1.5 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 Programa de Atención y Apoyo Personal.

Desde la lógica del trabajo en equipo se realizarán reuniones con periodicidad mínima mensual. 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, de empleo y otros) al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención y colaboración, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el centro.

Se elaborará una planificación, especificando los medios utilizados, temporalización (nº de reuniones mantenidas en el año con cada servicio) y profesionales que participan, quedando constancia por escrito de dichas reuniones.

4.2 RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

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

- Del cuidado y seguridad personal de la persona usuaria destinataria del servicio.
- De garantizar del derecho a la intimidad de las personas usuarias, la disponibilidad de espacio y uso de pertenencias personales.
- De proporcionar a cada persona usuaria una atención individualizada, aplicando para cada uno de ellos un Programa de Atención y Apoyo Personal, desde el respeto a su dignidad personal y a su libertad y el fomento de su autodeterminación.
- 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 (sociales, sanitarios, formativos, de empleo, u otros).

- 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.
- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de las personas usuarias.
- De adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de las personas usuarias del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De anotar en el registro correspondiente las entradas y salidas de las personas usuarias del centro dentro del horario de prestación del servicio.
- De registrar la asistencia de las personas usuarias al centro. Para ello, el adjudicatario deberá contar con un sistema diseñado a este efecto, donde queden reflejadas, con datos acumulados anuales, las ausencias y su justificación. En el caso de usuarios 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"), el adjudicatario estará obligado a comunicarlo a la Consejería.
- 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, el Plan de Calidad del Centro, los resultados de las evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios prestados y las acciones programadas para su mejora y todos los demás documentos a que se hace referencia en este pliego.
- De asegurar el estado correcto.

4.3 AREAS Y PROGRAMAS

La descripción de los servicios que se relacionan en este apartado será de aplicación general a las personas usuarias que accedan a cualquiera de las tipologías de plazas incluidas en el centro, con las particularidades que se indiquen, en su caso.

La entidad o empresa adjudicataria organizará la prestación en las siguientes áreas, servicios y programas:

1. Programa de cuidado personal, control y protección.
2. Atención rehabilitadora, psicológica y social.
3. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas.
4. Programa de actividades de ocio y tiempo libre y otros servicios.
5. Servicios de estancia diurna, manutención y transporte.

4.3.1 Programa de cuidado personal, control y protección.

4.3.1.1 Cuidado Personal

El objetivo de este programa es preservar el mantenimiento de las funciones corporales, así como prevenir los riesgos que puedan comprometer la salud de las personas usuarias.

- Se prestará a las personas usuarias la ayuda precisa, en el grado necesario, para la realización de las actividades de la vida diaria como vestirse, comer, higiene personal y similar.
- El Centro prestará el apoyo necesario, en su caso, para la movilización de las personas usuarias a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.

Manteniendo siempre la calidad técnica en el desarrollo de las funciones del servicio, deberán proporcionarse los cuidados y apoyos potenciando la autonomía de las personas usuarias en el día a día, facilitando tanto su habilitación como que tengan control sobre sus asuntos cotidianos.

4.3.1.2 Control y protección

- Se facilitará a los usuarios la libertad de movimientos posible, en función de su Programa de Atención y Apoyo Personal, en las áreas de uso común del centro, en condiciones que faciliten su autonomía con seguridad.
- 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, cuidados y control necesarias.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de las personas usuarias del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.

4.3.2 Atención Rehabilitadora, Psicológica y Social

La planificación del centro incluirá un conjunto de programas de intervención especializada adecuados a las necesidades y características de cada una de las personas usuarias. Las actividades de los mismos podrán ser de carácter individual o grupal, según los objetivos de la actividad. Los programas podrán desarrollarse de forma transversal entre las diferentes áreas.

Se fomentará la formación de los profesionales y el uso por parte de las personas usuarias de tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de las actividades que los integran.

Se contará, como mínimo, con los siguientes programas, sin perjuicio de aquellos otros que a criterio del adjudicatario se estimen oportuno:

4.3.2.1 Programa de movilidad y funcionalidad motriz

Tiene como objetivo principal el mantenimiento de las capacidades motoras y su funcionalidad en las actividades de vida personal y vida en la comunidad, la prevención

de posibles complicaciones debidas al deterioro físico de la persona usuaria, desarrollar las capacidades necesarias para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible y lograr que cada usuario goce del mayor bienestar físico posible.

Un aspecto clave en este programa ha de ser la atención al envejecimiento, con actividades específicas adecuadas a las necesidades cambiantes de las personas atendidas.

Siempre que sea preciso y, en todo caso, si se prevé la atención a personas adultas con parálisis cerebral y afines, el programa incluirá dentro del mismo, un programa de fisioterapia respiratoria, con la finalidad de evaluar e intervenir en el proceso de respirar mediante la realización de técnicas y maniobras específicas para la facilitación de la respiración junto con un adecuado control postural y uso de los productos de apoyo adecuados a las necesidades de cada usuario.

Este programa se coordinará con aquellos otros que contribuyan a un estilo de vida saludable.

4.3.2.2 Programa de entrenamiento en las actividades básicas de la vida diaria (ABVD)

Su objetivo principal es lograr el nivel máximo posible de independencia personal y autonomía funcional para las actividades de la vida diaria: vestido, higiene personal, alimentación locomoción, desplazamiento, y aquellas implicadas en las actividades domésticas, participación en actividades comunitarias, de ocio u otras. El programa incluirá el entrenamiento de las habilidades necesarias para un manejo adecuado en el medio social. Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento (familiar o comunitario).

Se facilitará, además, asesoramiento y 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. Sus actividades contemplarán, además, entrenamiento de uso en los contextos oportunos e información sobre posibilidades de financiación.

4.3.2.3 Programa de comunicación

Se ocupará de facilitar, entrenar y estimular las competencias en comunicación de las personas usuarias y, cuando sea indicado, el uso de sistemas alternativos/aumentativos de comunicación, uso de medios de señalización y ayuda a la orientación y comprensión del entorno.

4.3.2.4 Programa de habilidades sociales y de vida en la comunidad

Pretende mejorar las competencias y habilidades sociales y de conducta adaptativa relacionadas con la interacción social en los diferentes contextos y situaciones en las que se desenvuelve la persona.

Incluirá específicamente actuaciones y aprendizaje que preparen a la persona para la participación en actividades comunitarias. Se procurará que resulten atractivas para las personas usuarias, por motivación personal, por las oportunidades de

interacción social y de participación en otros contextos y por el reconocimiento social que pueda derivarse de la misma u otras razones.

4.3.2.5 Programa de rehabilitación cognitiva

Cuando sea preciso, se desarrollarán actuaciones de estimulación y desarrollo cognitivo, y de actividades relacionadas con el aprendizaje y aplicación de conocimientos, con la finalidad de intervenir sobre los déficits cognitivos mediante la compensación de funciones alteradas y la optimización de funciones preservadas. El programa ha de diseñarse orientado hacia las capacidades y no hacia los déficits, contemplando todas las funciones cognitivas superiores: atención, memoria, funcionamiento ejecutivo, lenguaje y desarrollo de funciones cognitivas.

4.3.2.6 Programa ocupacional y de preparación laboral

Se realizarán actuaciones en materia ocupacional, tanto en su vertiente terapéutica como en su caso, de aprendizaje de destrezas laborales.

Para aquellas personas a las que les sea posible según su Programa de Atención y Apoyos Personal, se realizarán actuaciones en materia de habilidades sociolaborales, evaluación profesional, orientación laboral e información para el empleo y la formación.

4.3.2.7 Programa de orientación y apoyo psicológico

Se prestará la orientación y la atención psicológica, individual y/o de grupo, que contribuya al bienestar emocional de la persona y su entorno (adaptaciones cognitivas, emocionales y otras). Contará con las aportaciones de los profesionales que desarrollen los demás programas con objeto de integrar información.

Desde este programa se valorará y propondrán y promoverán intervenciones basadas en evidencias como el uso de técnicas de Análisis funcional de conducta o Apoyo Conductual positivo.

4.3.2.8 Programa de cuidado y promoción de la salud

La atención sanitaria de las personas usuarias será la que reciban a través del sistema de salud al que se encuentre adscritos. Sin perjuicio de la misma, las actuaciones de centro de día en este ámbito comprenderán:

- Elaboración y desarrollo de programas preventivos dirigidos a mantener y mejorar la salud de las personas usuarias (alimentación saludable, ejercicio físico, prevención de caídas, envejecimiento activo y otros de naturaleza análoga que fueran precisos en funciones de las necesidades de las personas usuarias).
- Se recogerán y realizarán aquellos aspectos relevantes referidos a la atención a la salud de las personas usuarias durante su horario de permanencia en el centro incluyendo la administración de la medicación prescrita y documentada en pauta médica actualizada en caso de que cualquier persona usuaria lo necesite, así como asegurar el seguimiento de pautas o recomendaciones en su cuidado, alimentación y movilización.

Este programa deberá incluir protocolos de actuación en caso de urgencia sanitaria.

4.3.2.9 Programa de alimentación y deglución

Siempre que sea preciso y, en todo caso, si se prevé la atención a personas adultas con parálisis cerebral y afines, el centro desarrollará, además, un Programa de alimentación y deglución, con la finalidad de evaluar e intervenir en estos procesos alterados mediante la realización de técnicas y maniobras específicas para la facilitación de la deglución junto con un adecuado control postural y uso de los productos de apoyo adecuados a las necesidades de cada usuario, así como modificaciones de la dieta tanto en su consistencia y textura como a nivel nutricional de forma personalizada.

4.3.3 Programa de atención a la familia y/o personas allegadas

Los objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a los usuarios contribuyen al mantenimiento o mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias. 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 contextos familiares, en el centro 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 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. 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 las personas usuarias, basándose en la información que consta en su Programa 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 persona usuaria.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de personas usuarias, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a sus representantes. La responsabilidad de transmitir información relevante a los representantes de las personas usuarias 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.

Se tratará de promover por parte de los adjudicatarios la realización de talleres de formación o entrenamiento a los familiares cuidadores de las personas usuarias en temas como técnicas de cuidados personales u otros que puedan ser de su interés.

Asimismo, se propiciarán espacios para compartir la experiencia de la convivencia cotidiana 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.

4.3.4 Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios

El adjudicatario se viene obligado a desarrollar dentro de su programación anual, un programa de actividades de animación sociocultural, físico-deportivas y recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del centro, promoviendo la participación de las personas usuarias y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios.

Las actividades 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 los usuarios y, según proceda, a las familias o representantes. Se garantizará la participación de todas las personas usuarias en actividades fuera del centro.

Los gastos derivados de la realización de las 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 las personas usuarias, familiares o representantes.

El adjudicatario podrá facturar con cargo a las personas usuarias o sus representantes 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.

Los precios de los servicios que deban ser abonados por personas usuarias o representantes deberán ser expuestos en lugar visible y comunicados a las familias. Se incluirán en el apartado correspondiente en la memoria de actividades.

4.3.5 Servicios de estancia diurna, manutención y transporte

4.3.5.1 Estancia diurna y manutención

La estancia diurna comprende la utilización por parte del usuario de las zonas comunes, salas de actividades y comedor.

Se proporcionará a las personas usuarias del centro de día su manutención con menús adaptados a sus necesidades. El servicio de manutención incluirá la ayuda del personal del centro a las personas usuarias que lo requieran utilizando en su caso los medios técnicos precisos (ayudas técnicas, texturizados u otros) y contemplará las siguientes características:

- a) Se servirán al menos dos comidas (desayuno y comida, o bien comida y merienda) y se prestará la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos y organizativos precisos.
- b) 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 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 según el patrón de dieta mediterránea, adaptarse a las necesidades nutricionales de las personas usuarias, 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 las personas usuarias frente riesgos derivados del consumo de determinados alimentos.

- c) 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.
- d) Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público de las personas usuarias con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que la información sea accesible para las personas usuarias y sus familiares.
- e) Las comidas y platos cocinados deberán tener una presentación atractiva y se servirán de forma que lleguen a la temperatura adecuada a sus destinatarios.

4.3.5.2 Transporte adaptado

El servicio de transporte consiste en proporcionar a las personas usuarias del centro de día, durante el mismo período en el que el centro dispense su servicio, el traslado de ida y regreso, desde los puntos de ruta al centro. El transporte incluirá la ayuda y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

El transporte incluirá la ayuda y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

Zona de influencia territorial: la zona de influencia está delimitada por los distritos de Moncloa, Chamberí y Tetuán, del municipio de Madrid. Los usuarios no residentes en la zona de influencia podrán acceder directamente al centro mediante transporte privado, o bien acudiendo a los puntos de ruta más cercanos. En todo caso, el adjudicatario garantizará el servicio de transporte que vengán recibiendo a la fecha de inicio del contrato los usuarios de Centro de Día que cuenten con plaza en ese momento, manteniendo los horarios y las rutas existentes.

El servicio de transporte se organizará en rutas que den servicio a las actuales personas usuarias de los centros y a las personas usuarias de la zona de influencia territorial asignada al centro.

- a) Rutas
 - La ruta o rutas del centro se diseñarán estableciendo unos puntos de parada, lo más próximos posible a los domicilios de las personas usuarias que pertenezcan a la zona de influencia del centro y deberán ser comunicadas a la Dirección

General con competencia en materia de atención a personas con discapacidad y contar con su aprobación.

- Las rutas se diseñarán de manera que las personas usuarias pasen el menor tiempo posible en las mismas (con el límite máximo de 1 hora y 30 minutos). Las modificaciones de ruta podrán proponerse por la Administración o el adjudicatario y se valorarán, para su aprobación, previo informe del Equipo Técnico del centro.

b) Medios materiales del servicio de transporte en ruta

El adjudicatario del contrato dispondrá de los siguientes medios materiales para la prestación del servicio de transporte en ruta:

- Aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio que, cuando existan personas usuarias que se desplacen en silla de ruedas, deberán estar debidamente adaptados (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios y tener contratadas las siguientes pólizas de seguro: una póliza de seguro de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otra que cubra los riesgos de accidente por traslado de los usuarios desde su domicilio al vehículo y viceversa y desde el Centro al vehículo y viceversa.
- Los vehículos destinados a la prestación de este servicio deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento. El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.
- Los vehículos deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería.

c) Medios personales del servicio de transporte en ruta

El adjudicatario dispondrá, como mínimo, de los siguientes medios personales para la prestación del servicio de transporte en ruta:

- Además del conductor, cada vehículo deberá contar, al menos, con un acompañante que deberá realizar las siguientes funciones:
- Prestar a las personas usuarias la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo y su ubicación en los asientos.
- Prestar a las personas usuarias la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al centro y desde éste a aquel.
- Control y apoyo personal a las personas usuarias para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- Complimentar la hoja de ruta diaria en la que debe constar las personas a las que se ha prestado el servicio de transporte y, en su caso, las incidencias que

se hayan podido producir y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.

d) Condiciones para la prestación del servicio de transporte en ruta

- El servicio de transporte deberá prestarse durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos, coincidiendo con el periodo de prestación de servicios del centro. Este servicio se prestará en horario que permita la presencia de las personas usuarias en el centro al inicio de su actividad y hasta su finalización.
- Con el objeto de informar a la mayor brevedad posible a las personas afectadas sobre cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo del servicio de transporte y que pueda alterar su normal funcionamiento, el adjudicatario del contrato deberá responsabilizarse de proporcionar un teléfono móvil a la persona que realice las funciones de acompañante en ruta.
- El adjudicatario tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de las personas usuarias hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares.
- En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad, el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos de transporte alternativo.
- El tiempo empleado por el personal de apoyo necesario para la prestación del servicio de transporte no computará para los requerimientos de medios personales establecidos en la cláusula 6.2. del presente pliego.

4.3.6 Otros Servicios

4.3.6.1 Servicio de recepción-administración

El servicio de recepción-administración deberá garantizarse durante todo el horario de funcionamiento del centro.

4.3.6.2 Servicio de reparación de averías

Deberá articularse un sistema de reparación inmediata de averías en el edificio e instalaciones del centro y que perturben gravemente la prestación del servicio.

5. GESTIÓN DEL SERVICIO

5.1 PROGRAMACIÓN

La prestación de los servicios contemplados en este Pliego se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida, debiendo revisarse con periodicidad anual.

Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

El funcionamiento del centro, al estar conformado por diferentes áreas y programas de actividad se organizará, preferentemente, de acuerdo a procesos que incluyan, además, la coordinación entre profesionales.

Dentro del centro existirán los siguientes niveles de programación:

5.1.1 Programa de Atención y Apoyo Personal

Cada persona usuaria debe contar con un programa de atención y apoyo personal (PAAP) diseñado con la participación de la persona usuaria y, en su caso, de su representante. Para la elaboración de cada plan se requerirá una evaluación inicial que deberá reflejar: perfiles, objetivos operativos a conseguir, actividades a desarrollar, el tiempo que ha de permanecer en cada uno de los servicios del centro, así como los sistemas de evaluación. Deberán estar elaborados en lenguaje y formato accesible y deberá estar conformado en el plazo de un mes desde el ingreso.

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. Tanto dicho plan como sus evaluaciones y revisiones 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.

El profesional de referencia de cada persona usuaria, participará en la elaboración, y revisión de su PAAP

Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias sobre la atención prestada a las personas usuarias. Los referidos expedientes podrán ser requeridos, a su vez, por otros órganos de control interno y externo.

5.1.2 Programación por áreas o servicios

Una vez definidas las necesidades, expectativas e intereses de las personas usuarias en sus PAAP, 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 las personas usuarias. Se detallarán, al menos, las áreas y programas señalados en la cláusula 4.3 del presente pliego.

5.1.3 Plan 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.

Los PAAP contarán con indicadores que permitan interpretar y evaluar el desarrollo y consecución de resultados.

Se realizarán evaluaciones anuales de los planes personales de atención y apoyos teniendo en cuenta los ajustes, necesidades, demandas y preferencias de las personas usuarias, incorporando en dicha evaluación de recursos, procesos y resultados

conseguidos, como fuentes de información, la opinión de personas usuarias, familias y profesionales, y elaborando en consecuencia planes de mejora de área (procurando la colaboración de las personas usuarias más directamente implicadas).

Los planes serán objeto de seguimiento por los equipos técnicos de la Consejería. El adjudicatario 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.

El Equipo técnico del centro trabajará desde la lógica del trabajo en equipo, garantizando la evaluación periódica de los PAAP.

En todo caso elaborará, en el mes siguiente a la finalización de cada ejercicio o del contrato, una memoria, en soporte informático, sobre la prestación del mismo en el ejercicio inmediato anterior, en la que figurará, al menos, el conjunto de indicadores que determine la Consejería.

5.2 SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN

El adjudicatario dispondrá de una aplicación informática para la gestión del Servicio, que recoja, para cada usuario, los datos de identificación, tratamientos y registros, PAAP, días y horas de asistencia, frecuencias, registros y protocolos, reclamaciones e incidencias de todo tipo, y la solución dada, registro permanentemente actualizado de las horas de entrada y salida del personal; en definitiva, todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio. Esta aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento y en tiempo real por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid debidamente autorizados a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.

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

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

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

5.3 PLAN DE CALIDAD

Se incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 35.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

A tal efecto, el adjudicatario deberá obtener una certificación de calidad específica para el adjudicado y con validez para todo el periodo de ejecución del contrato cumpliendo la norma UNE 158201:2015 para centros de día o la que, en su caso la sustituya.

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

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

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

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

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

5.4 FORMACIÓN DEL PERSONAL

El adjudicatario elaborará un plan anual de formación del personal en materias relacionadas con el sector de atención y el servicio descrito en este Pliego, como mínimo por el número de horas recogido en el Convenio Colectivo vigente regulador de este sector.

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 el modelo de atención centrada en la persona y de calidad de vida y así como los específicos de cada recurso (intervención centrada en la persona y calidad de vida, el abordaje terapéutico de las conductas disruptivas y la eliminación de sujeciones...).

El adjudicatario, a petición de la Consejería, deberá aportar información donde pueda comprobarse el diseño, puesta en marcha y resultados del plan.

5.5 PROTOCOLOS Y REGISTROS

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente Pliego y deberá

garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros que les afecten por su categoría profesional.

Estos protocolos deberán orientarse, a la aplicación en del modelo de atención centrada en la persona, en función de las características del centro y las necesidades y preferencias de las personas residentes.

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

- Acogida e integración de las personas al centro: deberá existir un protocolo de acogida al centro tanto de la persona usuaria como de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las actividades y el funcionamiento del centro. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia, que con independencia de la categoría profesional deberá ser un profesional de atención directa, y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración a las actividades y programas del mismo.
- Valoración inicial y elaboración de los Planes Personales de Atención y de Apoyo. Se contará con un protocolo que describa el procedimiento y contenido de la valoración de la persona usuaria al ingreso que incluirá tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos de la nueva persona usuaria. El protocolo contemplará la sistemática de elaboración de los PAAP de forma interdisciplinar, y su revisión, al menos semestralmente, y siempre que se detecten cambios en la evolución de la persona usuaria.
- Medicación: procedimiento de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de la 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 usuaria 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, prevención UPP, incontinencia, cuidados de usuarios con sonda, cambios posturales y movilización u otros en función de las necesidades de intervención de las personas usuarias, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.
- Higiene y cuidado personal.
- Abordaje de conductas disruptivas e intervención en crisis.
- Prevención, gestión y control de medidas de contención que incluirá la utilización de medidas alternativas para evitar su utilización, y en el caso de que ésta sea

imprescindible, la prescripción individualizada y revisión periódica de su aplicación y de la necesidad de su utilización.

- Ausencias no justificadas de la persona usuaria 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
- 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 las personas usuarias presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida.
- Registro de incidencias
- Registro de usuarios que acuden a terapia ocupacional
- Registro de usuarios que acuden a fisioterapia
- Registro de usuarios que acuden a logopedia

La Consejería facilitará el protocolo a seguir para la comunicación de incidencias relevantes que se produzcan en la prestación del servicio. Asimismo, podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que se consideren necesarios para garantizar la calidad de la atención. El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en este Pliego.

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

6. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 MEDIOS MATERIALES

El centro "Argüelles", de atención a personas adultas con discapacidad física con gran nivel de dependencia, del que ostenta su titularidad la Comunidad de Madrid, está ubicado en C/ Andrés Mellado, 31 - 28015 Madrid y tiene capacidad para dar cobertura a 23 plazas de Centro de Día y 17 plazas de tratamientos especializados en régimen ambulatorio.

Características del centro:

El Centro cuenta con una superficie construida de 420 metros cuadrados, estando constituido por un edificio que consta de una única planta, con las siguientes dependencias:

- Vestíbulo-sala de espera.
- Área de recepción y administración.
- Office y comedor.
- Sala de actividades.
- Sala de reuniones.
- Área de atención especializada, constituida por tres despachos para profesionales, sala de fisioterapia, sala de terapia ocupacional y despacho de logopedia.
- Cuatro aseos adaptados.
- Dos plazas de garaje.

6.1.1 Equipamiento, instalaciones y mobiliario

El Centro, actualmente en funcionamiento, cuenta con las instalaciones, mobiliario y equipamiento adecuados, según inventario que se entregará al adjudicatario una vez formalizado el contrato.

En relación al equipamiento informático la entidad adjudicataria de la gestión del Centro incluido en el presente contrato, se hará cargo de su mantenimiento y reparación, así como de su renovación periódica, de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet, la red WiFi, la adquisición, mantenimiento y oportunas renovaciones de las aplicaciones informáticas y del software que se estime necesario para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos y del centro.

6.1.2 Mantenimiento e inspecciones reglamentarias del centro

La entidad adjudicataria de la gestión del Centro se hará cargo del mantenimiento del mismo de acuerdo a las siguientes condiciones:

- a. La empresa o entidad adjudicataria de la gestión se hará cargo de los gastos de consumos y mantenimientos correspondientes a luz, agua, teléfono, limpieza y otros gastos de mantenimiento del centro y del inmueble en el que se ubica.
- b. De igual modo el adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria de los locales, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos que garanticen

la habitual y normal actividad del Centro (edificación, instalaciones y espacios exteriores) en las debidas condiciones de salubridad, higiene, seguridad y ornato, y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal). La empresa gestora comprometerá la realización y correrá con el gasto de las inspecciones obligatorias, periódicas, por Organismo de Control Autorizado (OCA's), vigentes. Así como con la realización -igualmente en plazo- de las medidas correctoras y subsanación de observaciones que se reflejen en el acta de inspección, salvo las que se deriven de cambio o nueva normativa, en cuyo caso será la Consejería quién deba asumir el coste de aquella medida correctora.

- c. El adjudicatario deberá suscribir los preceptivos contratos para realizar el mantenimiento de las instalaciones con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para cada específica labor, debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad que en cada momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento del local y sus instalaciones se ajustarán a la legislación vigente. Los de mantenimiento de Protección contra Incendios (PCI), deberán incluir todos los equipos de protección pasiva y activa que formen el sistema de PCI, incluida la instalación de electrónica de detección y avisos de alarma de incendios, alumbrado de emergencia y evacuación, alumbrado de señalización de cuadros eléctricos, funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación (manetas antipánico, bisagras, selectores de cierre, retenedores electromagnéticos...), funcionamiento de equipos de extinción manual y automática de incendios, así como la señalización fotoluminiscente de vías de evacuación y de equipos de extinción, pulsadores, sirenas y bie's.
- d. El adjudicatario deberá atender al mantenimiento de las puertas automáticas de acceso al centro, en su caso, para lo cual realizará aquellas labores de mantenimiento preventivo y correctivo necesarios. Realizará al menos cuatro (4) revisiones anuales (una al trimestre) con mantenedor homologado para este tipo de puertas y sus mecanismos.
- e. El adjudicatario igualmente deberá disponer de personal adecuado en número y cualificación, capaz de atender el cotidiano mantenimiento preventivo y correctivo, o bien comprometer esta atención con sus empresas mantenedoras, y/o de tipo multiasistencia, de manera que se pueda garantizar la urgente y rápida atención a la resolución de daños y averías incluidas las de menor entidad.
- f. Así mismo, el adjudicatario deberá realizar la desinsectación, desratización y desinfectación de los locales y espacios con una periodicidad anual.
- g. Deberá atender al correcto mantenimiento de la instalación de ventilación y renovación de aire, junto a medidas de higiene y desinfección de suelos, equipos y mobiliario, tanto en circunstancias normales como ante cualquier otra circunstancia imprevista.
- h. Todos los gastos relativos al mantenimiento y funcionamiento del inmueble donde se presta el servicio objeto del presente Contrato, limpieza del mismo,

conservación y reparación de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, arreglos, gastos de actividades y otros gastos necesarios para el mantenimiento, correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato. En este sentido, la entidad adjudicataria correrá a su vez con los gastos de compra y reposición de material de escritorio, material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material para actividades, material para talleres, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como con los gastos de las actividades necesarias, incluidos gastos de desplazamientos o gastos de apoyo para el adecuado desarrollo de los procesos atención psicosocial y soporte social, rehabilitación laboral e inserción socio laboral y de las demás actividades de apoyo social y comunitario, incluidos aquellos relacionados con las actividades realizadas por voluntarios y otros colaboradores sociales incorporados al servicio objeto del contrato.

- i. El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento preventivo del local y de sus instalaciones. Será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ella se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y seguridad de cada instalación.
- j. El adjudicatario elaborará y presentará a la Consejería un Plan incluyendo un protocolo para el control de la legionela en el centro en cumplimiento del RD 487/2022 por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis.
- k. El adjudicatario se hará cargo de un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se incluirán datos relativos a las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE, o las equivalentes para otros componentes del Local.
- l. El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación. Deberá describir brevemente la operación de mantenimiento realizada, especificando equipo o sistema en la que se realiza la tarea. Relacionará los materiales sustituidos cuando se hayan realizado operaciones de este tipo. Se incluirá fecha de realización de la operación y la periodicidad con la que se ha de realizar, quién la realiza, (empresa mantenedora acreditada o personal propio supervisado por empresa mantenedora acreditada), resultado conforme o disconforme, partes de trabajo/ factura de forma que se pueda acreditar la subsanación de la deficiencia, así como firma de quien realiza la tarea y sello de la empresa mantenedora.
- m. Inspecciones reglamentarias y mantenimiento Técnico-Legal: La empresa adjudicataria vendrá obligada a llevar a cabo el mantenimiento técnico-legal de las instalaciones y equipos objeto del contrato, previstas en los Reglamentos Industriales actuales o que pudieran promulgarse durante el plazo de ejecución del contrato, tanto de carácter nacional como autonómico y local. Dichas actuaciones comprenderán las operaciones de tipo preventivo, correctivo y de adecuación a normativa y las revisiones e inspecciones periódicas establecidas en los distintos Reglamentos aplicables, siendo por cuenta de empresa

adjudicataria todos los gastos derivados de su realización, OCA incluidas, salvo las que se deriven de cambio a nueva normativa, en cuyo caso será la Consejería quién deba asumir el coste de aquella medida correctora. Se deberá presentar a la Consejería la documentación acreditativa con los correspondientes visados oficiales.

- n. Cuando en cumplimiento de la normativa sea preceptivo contar con Certificados de Mantenimiento por empresa acreditada y/o certificado de inspección, tendrán que ser archivados y custodiados en el centro y a disposición de la Consejería y organismos competentes.
- o. Tales documentos deberán custodiarse al menos durante cinco años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento. Estos documentos deben ser entregados a la Administración a la finalización del contrato. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que, por imperativo legal, las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia empresa mantenedora, el adjudicatario correrá con sus gastos.
- p. Asimismo, el adjudicatario, se hará cargo del mantenimiento correctivo de la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta de nuevo en servicio en los plazos más breves posibles. Cuando exista una necesidad de sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, achacable al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria, siendo ésta responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tipo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.
- q. El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado de limpieza y cuidado las zonas verdes de la parcela en la que se ubican el centro, así como las plantas de interior, y a realizar el mantenimiento debido para evitar su deterioro. Por consiguiente, el adjudicatario estará obligado a la sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles y arbustos que hubiera perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, o bien su precario estado botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato. Para la reposición que se efectúen se utilizarán especies de idénticas características botánicas, edad, tamaño y conformación, a las que en el momento de la sustitución reúna el conjunto del que han de formar parte. Se dedicará atención a la limpieza de las zonas verdes que consistirá en la eliminación tanto de la vegetación de crecimiento

espontaneo como de las hojas caídas; llevará a cabo las labores de siega, recortes, podas y recogidas de desperdicios y basuras que por cualquier procedimiento lleguen a esas zonas. El adjudicatario cuidará de que no se produzcan pérdidas de agua por bocas de riego mal cerradas, aspersores -en su caso- mal regulados o por cualquier otra causa.

- r. Correrán a cargo de la Consejería las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del local o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería resulte necesario. Correrán también a cargo de la Consejería los gastos de pintura cuando afecten a la totalidad del Centro, así como la reforma que suponga modificación de la distribución interior. También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento complementario del inicial del que se haya dotado a el centro, así como la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería. Además, la Consejería se hará cargo de los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.
- s. La entidad o empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para la instalación, mantenimiento y funcionamiento de las líneas y sistemas de telecomunicaciones necesarios para el adecuado funcionamiento del centro objeto del contrato. A la finalización del contrato la titularidad de las citadas líneas revertirá a la Comunidad de Madrid, debiendo la empresa adjudicataria realizar la entrega de todas las instalaciones en perfectas condiciones. El cambio de titularidad de las líneas a la finalización del contrato será tramitado directamente por la Comunidad de Madrid, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.
- t. Con ocasión de la finalización del contrato de servicios el adjudicatario deberá entregar el centro y sus instalaciones en perfectas condiciones. El adjudicatario deberá acometer, con una antelación de al menos cuatro meses de la finalización del contrato, la realización de un informe sobre el estado del local, sus instalaciones y equipamiento que deberá entregar a la administración tres meses antes de la fecha de finalización del Contrato. Dicho informe deberá versar sobre el estado de las instalaciones de suministro y distribución de agua, calefacción, climatización, agua caliente sanitaria, protección contra incendios, electricidad y alumbrado, y saneamiento, todo ello realizado por empresa de control de calidad homologada, realizando para ello, las pruebas y comprobaciones que se consideren adecuadas para su emisión; informe en el que se hará mención expresa de los aspectos analizados de las instalaciones y su conformidad o no, sobre su estado y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.
- u. Asimismo, el adjudicatario deberá entregar a la Administración los expedientes individuales y/o historiales de atención de todos los usuarios atendidos en el centro. Estos expedientes, que quedarían en propiedad de la Administración y

en uso exclusivo de la misma, deberán ser entregados por el adjudicatario completos y adecuadamente organizados, no pudiendo, en ningún caso, quedarse la empresa adjudicataria con ninguno de ellos ni con copias de los mismos.

6.1.3 Otros medios materiales

La Entidad adjudicataria deberá:

- Respecto a los útiles y productos de aseo
 - Los productos y útiles de aseo básico (gel, champú, crema hidratante, peine, cepillo de dientes, etc.) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el adjudicatario. Aquellos productos de marcas o tipos específicos que puedan requerir los usuarios, serán aportados por éstos o su representante.
- Respecto a ropa de cama, mesa y aseo inherente a la prestación del servicio.
 - El servicio incluye la utilización de la ropa de mesa y aseo, así como el menaje, que deberán ser aportados por el adjudicatario.
 - El adjudicatario renovará, 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.

El Centro solicitará a los usuarios la aportación de:

- Respecto al material de incontinencia, sanitario y medicación:
 - Será aportado por los usuarios; el número de cambios será el que demanden sus circunstancias personales. En el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturar el importe de los mismos. Aportarán también a su cargo, al menos, una muda para realizar los cambios que fueran necesarios, dentro del horario de funcionamiento del Centro.
 - 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 del usuario.
- Otros elementos de uso personal y servicios complementarios
 - Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios. El Centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los mismos.

6.2 MEDIOS PERSONALES

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.

La totalidad de la plantilla del personal que se relaciona a continuación, dependerá laboralmente de la adjudicataria del contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo a este respecto con la Consejería que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

El centro deberá contar con la figura de un Director con una dedicación mínima de media jornada, que será el responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y así cumplir con lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. y su normativa de desarrollo.

El adjudicatario deberá prestar la adecuada atención asistencial de los usuarios y gestionar de forma eficiente el centro. A tal fin, para la atención directa, tanto en Centro de Día como en la prestación de Tratamientos Ambulatorios, deberá garantizar la presencia física, de lunes a viernes no festivos, del personal que seguidamente se relaciona:

- DUE
1 profesional a ¼ de jornada.
- MÉDICO
1 profesional a ¼ de jornada.
- CUIDADORES/AS
4 profesionales a jornada completa.
- LOGOPEDA
1 profesional a jornada completa.
- PSICÓLOGO
1 profesional a ¾ de jornada.
- TRABAJADOR SOCIAL
1 profesional a ¼ de jornada.
- FISIOTERAPEUTA
2 profesionales: uno a jornada completa y uno a media jornada.
- TERAPEUTA OCUPACIONAL
2 profesionales: uno a jornada completa y uno a ¼ de jornada.

El horario de los distintos profesionales se acomodará a las necesidades de los usuarios atendidos, tanto en régimen de centro de día como en atención ambulatoria, si bien se dará una presencia diaria de todas las figuras profesionales exceptuando la del médico y del DUE cuyos días de asistencia podrán adaptarse a las necesidades del servicio.

La figura de Cuidador/a deberá tener una presencia continua en el centro durante todo el horario de apertura.

Las figuras profesionales de atención directa, podrán ser desempeñadas por figuras equivalentes, siempre que cuenten con la cualificación académica o profesional para ello, y no vaya en contra de lo dispuesto por el Convenio Colectivo Laboral de aplicación, previa propuesta razonada del adjudicatario del servicio al órgano competente de la Consejería.

Otros medios personales que deberá aportar el adjudicatario para para la prestación del servicio:

Deberá garantizarse la presencia física, durante el horario de apertura del centro, del personal que seguidamente se relaciona:

- Servicio de Recepción / Administración

1 profesional a jornada completa.

La información de la composición de la plantilla se señalará en la Programación del Centro. El adjudicatario viene obligado a 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.

El centro aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).

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.

Para el caso del personal subcontratado que preste su servicio en el centro, las horas de prestación de servicio se acreditarán a través del sistema de control de presencia establecido.

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan anual de formación del personal en la materia objeto del contrato. 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 incluirá 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 intervención centrada en la persona y calidad de vida, el abordaje terapéutico de las conductas disruptivas y la eliminación de sujeciones.

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

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

7. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS

7.1 PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

Dada la vulnerabilidad de los usuarios atendidos en este recurso, tal como establece el artículo 2.2 de la Norma Básica de Autoprotección aprobada por Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, deberán elaborar, registrar e implantar un Plan de Autoprotección teniendo en cuenta el contenido escrito en la citada norma.

El Plan de Autoprotección deberá inscribirse debidamente en el Registro de Datos de Planes de Autoprotección, regulado por el DECRETO 74/2017, de 29 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se crea y regula el funcionamiento del Registro de Datos de Planes de Autoprotección de la Comunidad de Madrid y deberá actualizarse permanentemente incorporando variaciones de plantilla, actividad, instalaciones, etc. y revisarlo íntegramente al menos cada 3 años.

El citado Plan, contendrá instrucciones para la coordinación de los medios de protección con los que cuenta el Centro (medios activos y pasivos, sectorización detección, megafonía, extinción, señalética...) con los recursos humanos que, de una manera organizada, deban atender cualquier situación de emergencia que se produzca.

El gestor deberá llevar a cabo al menos un simulacro de emergencia, al año; resultado del cual deberá informar a la dirección del Centro y Consejería, disponiendo las medidas correctoras que se pudieran derivar de las observaciones del simulacro.

7.2 PLAN DE CONTINGENCIA

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

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

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

- 1- Contingencia/s contemplada/s.
- 2- Descripción del tipo de centro, tipo de plazas y número y tipo de usuarios.
- 3- Clasificación de residentes.
- 4- Descripción de la infraestructura del edificio.
- 5- Organigrama estructura de personal.

a. Listado de sustitución de mando.

6- Inventario de equipos de protección individual, material para desinfección, etc.

7- Sectorización y aislamiento:

- a. Creación de zonas verde y roja.
- b. Redistribución espacial.
- c. Asignación de personal sin rotación a las distintas zonas.
- d. Identificación de las zonas de tránsito y de descontaminación.

8- Protocolos:

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

9- Documentación:

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

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

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

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

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la dirección del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios

y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro 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.

El adjudicatario del contrato viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, o relativa a la prestación de los servicios, personal, o de cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato. 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.

Propiedad de los materiales técnicos

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

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

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la atención en el centro, elaboren alguna publicación (o publiquen artículos en revistas científicas o de otro tipo), o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos, Jornadas, etc. en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, así como cuando organicen actos o eventos relacionados con el centro y sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del centro y de su equipo con la Consejería mediante el presente contrato, y que dicho centro se encuentra integrado en la Red Pública de Centros de Atención a personas con discapacidad, dependiente de la Consejería con competencias en materia de servicios sociales.

Indicación de la vinculación. Visibilidad

El adjudicatario 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 contrato.

La entidad adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir conforme a las directrices que se establezcan desde la Consejería, la vinculación del centro con la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad a través del presente contrato.

Previsiones en caso de huelga

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

Madrid, (fecha de la firma)

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Ministerio de Igualdad, Competitividad e Industria
Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad
Fecha: 2024.01.10 17:11

Fdo.: Alejandra Serrano Fernández