

Exp.: A/SER-028974/2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

TÍTULO DEL CONTRATO: “REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2015”

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETO DEL CONTRATO	2
3. TIPOLOGÍA DE CENTROS A AUDITAR (EXTENSIÓN)	2
4. ALCANCE DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	3
5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO TÉCNICO DE LOS TRABAJOS DE AUDITORÍA	5
7. JORNADAS Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
8. SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO Y CONTROL DE CALIDAD	9
9. CONCESIÓN DEL CERTIFICADO	9
10. MEDIOS PERSONALES	10
11. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	11
12. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO	11
Anexo I	13

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS), Organismo Autónomo Administrativo de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales de la Comunidad de Madrid, ha desarrollado e implantado en los últimos años, un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Normas Internacionales de referencia, que contribuyen a la mejora continua de los servicios prestados en los diferentes centros de la AMAS, homogeneizando la práctica profesional a través de la estandarización de procedimientos y el establecimiento de sistemas de control y seguimiento que facilitan la detección de situaciones que precisen acciones correctivas y de mejora y la identificación de aspectos que pueden constituirse en buenas prácticas.

Desde el punto de vista normativo, la Ley 12/2022 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid obliga a disponer de un sistema de evaluación de la calidad del centro o servicio (apartado j del punto 2 del artículo 57) y al establecimiento de auditorías de calidad y la certificación en la programación de las unidades, centros y servicios que integren el Sistema Público de Servicios Sociales (Artículo 78).

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio para la realización de Auditorías de Certificación por una entidad externa acreditada **conforme** a la norma ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad de los centros de la Agencia Madrileña de Atención Social incluidos en el anexo I de este pliego.

3. TIPOLOGÍA DE CENTROS A AUDITAR (EXTENSIÓN)

Los centros a auditar se recogen en el anexo I de este pliego, distinguiéndose los siguientes tipos:

- **Residencias de mayores:** 25 Residencias de Mayores distribuidas por toda la geografía de la Comunidad de Madrid, con la siguiente clasificación en función de su volumen de plazas:
 - 7 Residencias de Mayores grandes. Más de 400 plazas.
 - 10 Residencias de Mayores medianas. De 121 a 399 plazas.
 - 8 Residencias de Mayores pequeñas. Menos de 120 plazas.
- **Centros de mayores:** 32 centros de mayores.
- **Centros para personas con discapacidad intelectual.** 13 centros con la siguiente distribución:
 - 5 Centros de atención a personas con discapacidad intelectual gravemente afectados.

- 8 Centros ocupacionales para personas con discapacidad intelectual leve o moderada.

- **Servicios Centrales.**

4. ALCANCE DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD

El alcance de las auditorías de calidad garantizará, en todo caso, el cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 para las distintas tipologías de centros y usuarios incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad que forman parte de la AMAS y son objeto de esta certificación. Queda excluido el requisito 8.3 “Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios” de la Norma ISO 9001:2015.

El alcance, según las características de los usuarios y servicios prestados, sería:

- **Residencias de Mayores:** Gestión integral de la atención para personas mayores en los centros residenciales de la Agencia Madrileña de Atención Social abarcando la prestación de los servicios de alojamiento, manutención, cuidado y apoyo personal, atención sanitaria, rehabilitación, atención social y familiar.
- **Centros para Personas con Discapacidad Intelectual:** La atención integral para Personas con Discapacidad Intelectual de la Comunidad de Madrid, mediante los siguientes servicios:
 - Centro Residencial (alojamiento, manutención, cuidado y apoyo personal, atención sanitaria, rehabilitación, atención psicológica, social y familiar)
 - Centro de Día (manutención, cuidado y apoyo personal, atención sanitaria, rehabilitación, atención psicológica, social y familiar)
 - Centro Ocupacional (habilitación socio-laboral para facilitar la integración social a través de itinerarios individualizados)
- **Centros de Mayores:** La organización de programas y actividades físicas, intelectuales, culturales, artísticas, de ocio y tiempo libre destinadas a promover el envejecimiento activo y la prevención de la dependencia, así como la prestación de los servicios de salas de ocio y cafetería y la información, orientación y asesoramiento sobre Servicios Sociales para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid.
- **Servicios Centrales:**
 - **Proceso de Gestión de Quejas y Sugerencias del Ciudadano** en relación a los servicios prestados por la AMAS en las Residencias de Mayores y Centros de Día, los Centros de Mayores, los Centros para personas con Discapacidad Intelectual y Comedores Sociales.

- **Proceso de Solución de Hallazgos procedentes de Inspecciones** en las Residencias de Mayores y Centros de Día, los Centros de Mayores, los Centros para personas con Discapacidad Intelectual, Comedores Sociales y Centros de Menores.
- **Proceso de Solución de Hallazgos procedentes de Evaluaciones de los Análisis de Puntos Críticos, (sistema de seguridad alimentaria denominado APPCC)** en las Residencias de Mayores y Centros de Día, los Centros de Mayores, los Centros para personas con Discapacidad Intelectual, Comedores Sociales y Centros de Menores.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1 Ciclo de Auditorías

El proceso de Auditoría de Certificación y Seguimiento Anual de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad, se engloba dentro de un ciclo estandarizado de tres años de auditorías ordinarias de certificación que incluye

- Auditoría de certificación o inicial
- Primera Auditoría de Seguimiento Anual.
- Segunda Auditoría de Seguimiento Anual.
- Auditorías extraordinarias y evaluaciones adicionales: Todas las auditorías o evaluaciones extraordinarias que considere necesarias la empresa adjudicataria para la concesión, el mantenimiento, renovación, ampliación o modificación del alcance de la certificación, quedarán expresamente incluidas en el alcance del presente pliego de prescripciones técnicas y no supondrán un gasto adicional para la organización.

En cada uno de los años del ciclo trienal de vigencia de los certificados se incluirán los siguientes trabajos:

- Reunión de apertura con la Alta Dirección.
- Visitas correspondientes a la auditoría inicial o de seguimiento a los Centros, según proceda.
- Visitas correspondientes a la auditoría inicial o de seguimiento a los Servicios Centrales.
- Informe de Auditoría inicial o de seguimiento, según proceda.
- En el caso de que la empresa adjudicataria considere precisa una auditoría extraordinaria o una evaluación adicional, deberá emitir un informe previo a las mismas con los motivos de tal decisión.
- Reunión de cierre.
- Informes correspondientes a las auditorías extraordinarias o evaluaciones adicionales, si éstas se llevaran a cabo en cualquiera de las fases.

5.2 Planificación de las Auditorías de Certificación y Seguimiento

Las características del Sistema de gestión de la calidad de la AMAS y su perfil organizativo corresponden a lo reflejado en los Criterios Generales de Acreditación de Entidades de Certificación de la ENAC para organizaciones con **un sistema de gestión de calidad único y múltiples emplazamientos**.

Teniendo en cuenta esto, a lo largo del ciclo de la certificación (3 años), coincidente con la vigencia del contrato, todos los emplazamientos de la organización (Centros de las distintas tipologías) serán auditados una vez, no permitiéndose la metodología por muestreo en lo que a los Centros se refiere que pudiera ocasionar que algún emplazamiento no fuera auditado durante un ciclo o que alguno de ellos lo fuera más de una vez. Por el contrario, los Servicios Centrales se auditarán cada año.

El número de Centros auditados cada año de vigencia del contrato corresponderá a un tercio del total de centros, teniendo en cuenta la división por tipología de centros (Residencias de mayores, Centros para personas con discapacidad intelectual y Centros de mayores). Es decir, cada año deberán ser auditados un tercio de los Centros de cada una de esas divisiones. Teniendo en cuenta esto, la entidad de Certificación resultante de la adjudicación realizará la planificación anual de las auditorías de Certificación y Seguimiento en el primer trimestre de cada año del contrato de acuerdo a los plazos establecidos por la AMAS.

Este plan contemplará la fecha, el horario, el nombre de el/los auditor/es y el programa de la auditoría, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la ejecución de dicho plan.

6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO TÉCNICO DE LOS TRABAJOS DE AUDITORÍA

6.1 Reunión previa al inicio del ciclo de auditorías

Previamente al inicio formal del ciclo de auditorías, se llevará a cabo una reunión de presentación, que tendrá por objetivo la preparación de las actividades de auditoría según las Normas ISO/IEC 17021-1:2015 sobre Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión e ISO 19011:2018 sobre Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión, en la que la empresa adjudicataria recibirá toda la información pertinente sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la AMAS.

Esta reunión se llevará a cabo con la Alta Dirección de la AMAS, con la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales (en adelante Coordinación de Calidad) y con

aquellas personas que designe la Gerencia del organismo. Se realizará en la sede de los Servicios Centrales de la AMAS (C/Agustín de Foxá nº 31) y a ella podrán acudir por parte de la empresa adjudicataria, además del equipo auditor, los técnicos o cargos de la empresa que ésta crea convenientes.

6.2 Reunión de apertura del ciclo de auditorías. Inicio de la auditoría

Previamente a las labores puramente auditoras, se llevará a cabo una reunión de apertura con la Coordinación de Calidad, estrategia y relaciones institucionales de la AMAS y aquellas personas que la Alta Dirección de la AMAS designe, con objeto de aprobar el plan de auditorías y el programa de las mismas, hacer una introducción sobre el contenido del proceso de auditoría y las actividades que se llevarán a cabo, de acuerdo a las Normas ISO/IEC 17021-1:2015 sobre Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión e ISO 19011:2018 sobre directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.

Esta reunión se desarrollará íntegramente en los Servicios Centrales de la AMAS, aunque queda abierta la posibilidad de realizarla vía telemática con las aplicaciones informáticas que se consideren oportunas, si las circunstancias imperantes así lo aconsejan. En todos los casos, la reunión incluirá las siguientes actividades:

- Validar el **programa** de auditoría y la composición del equipo auditor, incluyendo a los expertos técnicos si los hubiera.
- Validar el **plan** de auditorías para el ciclo correspondiente que incluirá el calendario, ubicaciones y detalles de las visitas a los diferentes centros, anticipando cualquier dificultad en el desarrollo de las mismas.
- Tanto el programa como el plan de auditorías deberá haber sido enviado por correo electrónico al Director Coordinador de Calidad, Estrategia y Relaciones institucionales de la AMAS con copia al Jefe de Área de la misma denominación, como mínimo, 5 días laborables antes de la reunión.

6.3 Visitas correspondientes a la auditoría inicial o de seguimiento a los Centros, según proceda

En el proceso de cada **Auditoría Anual**, se visitará y auditará un tercio del total de los centros de cada tipología, de tal manera que en los tres años que dura el ciclo completo se auditarán la totalidad de los centros incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad. El nº de jornadas precisas se determinará en aplicación de la normativa de certificación vigente, siguiendo los Criterios específicos de Acreditación establecidos por ENAC. No obstante, a modo orientativo, y en base a las auditorías de certificación anteriores realizadas por empresas acreditadas, el número de jornadas de visita previsto correspondería con la siguiente distribución:

AÑO	SERVICIOS CENTRALES		CENTROS DE MAYORES		RESIDENCIAS DE MAYORES			CENTROS DISCAPACIDAD			JORNADAS COMPLETAS/AUDITOR	
	CENTROS	JORNADAS/AUDITORÍA	CM	JORNADAS/AUDITORÍA	RM	CENTROS	JORNADAS/AUDITORÍA	CPDI-CO	CENTROS	JORNADAS/AUDITORÍA	JORNADAS EN CENTROS	TOTAL JORNADAS ANUALES
1	1	1	10	5	Grandes	2	4	CPDI	2	2	22	25
					Medianas	4	4					
					Pequeñas	3	3					
			Reunión apertura y cierre (0,5+0,5)	1	1	1	1	3				
2	1	1	11	5,5	Grandes	2	4	CPDI	1	1	20,5	23,5
					Medianas	3	3					
					Pequeñas	3	3					
			Reunión apertura y cierre (0,5+0,5)	1	1	1	1	3				
3	1	1	11	5,5	Grandes	3	6	CPDI	2	2	21,5	24,5
					Medianas	3	3					
					Pequeñas	2	2					
			Reunión apertura y cierre (0,5+0,5)	1	1	1	1	3				
TOTALES	3	3		19		25	35		13	16	73	73

SC: Servicios centrales; CM: Centros de mayores; RM: Residencias de mayores; CPDI: Centros para personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas; CO: Centros Ocupacionales para personas con discapacidad Intelectual leve.

Bajo el epígrafe “Servicios centrales” (SC), quedan englobadas las partes del Sistema de gestión de la calidad (SGC) que serán auditadas todos los años del ciclo en lo referente a la globalidad de la organización, las Coordinaciones de las tres tipologías de centros y la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales al gestionar ésta procesos transversales comunes a todas las categorías de Centros.

Los miembros del equipo auditor desarrollarán la visita conforme a los requisitos establecidos en la normativa de certificación y a lo acordado en el plan y el programa de auditorías cerrado en la reunión de apertura. Los gastos de desplazamiento, alojamiento y dietas en que pudiera incurrir el equipo auditor y todos los costes previstos están incluidos en el alcance del presente pliego de prescripciones técnicas y no supondrán un gasto adicional para la organización.

En las visitas de auditoría a cada centro, el equipo auditor será acompañado por las personas responsables designadas por la Dirección del Centro. En todo momento, miembros de la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones institucionales de la AMAS podrán participar como observadores en el desarrollo de la auditoría.

Al finalizar la auditoría en cada sede, se llevará a cabo una reunión de cierre con la Dirección del Centro o el responsable de la Coordinación o división correspondiente, al objeto de presentar los hallazgos detectados y las conclusiones de la auditoría. La persona responsable de la sede auditada deberá estar presente para confirmar la aceptación de los hallazgos presentados. La graduación de los hallazgos será provisional hasta la finalización del Proceso de Auditoría.

6.4 Reunión de cierre anual

El Proceso **anual** de Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad de la AMAS concluirá en la sede central de la AMAS (C/ Agustín de Foxá 31 de Madrid) con una Reunión de cierre en

la que el auditor líder presentará los hallazgos y conclusiones de la auditoría. Según las circunstancias, dicha reunión podrá hacerse vía telemática.

En dicha reunión se atenderá, en general, a lo reflejado en el punto 6.4.10 de la Norma ISO 9011-2018.

Si se ha documentado alguna No-Conformidad Mayor, se acordará el periodo de tiempo para establecer un plan de acción que trate dichos hallazgos y la necesidad de cualquier actividad posterior a la auditoría para la implementación y revisión de acciones correctivas.

El auditor líder también podrá presentar recomendaciones de oportunidades de mejora, cuyos planes de acción serán opcionales por parte de la organización.

En esta reunión se discutirá también cualquier opinión divergente relativa a los hallazgos de la auditoría o las conclusiones entre el equipo auditor y el auditado y, si es posible, resolverse. Si no se resuelve, se registrarán todas las opiniones.

6.5 Informes de Auditoría Inicial o de seguimiento

El equipo auditor de la empresa adjudicataria deberá preparar y presentar un informe **individualizado por cada Centro auditado**. Igualmente, existirá un informe individual por cada una de las Coordinaciones (4) incluidas en los Servicios Centrales. No serán válidos los informes que incluyan cualquier término en un idioma distinto al castellano. Los informes proporcionarán un registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría, y debería incluir, como mínimo, lo establecido en el punto 6.5.1 de la Norma ISO 9011-2018.

Los informes finales se entregarán al Responsable del contrato en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de la última visita de auditoría a los centros de cada uno de los sistemas.

El responsable del contrato podrá remitir sus alegaciones a la entidad certificadora sobre el informe y establecer en el plazo estipulado las acciones correctivas precisas para subsanar las no-conformidades mayores detectadas, si las hubiera.

7. JORNADAS Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria seguirá la programación fijada para realizar las visitas de auditoría a los centros de acuerdo con la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales, reflejada en el Plan Anual de Auditorías Externas de Calidad que se concretará en el primer trimestre del año. En el mismo, se detallará la fecha y horario fijados para llevar a cabo la auditoría de cada centro y la de los servicios centrales.

A modo orientativo, el inicio de las auditorías anuales debería ajustarse lo más posible al siguiente cronograma cada año de duración del contrato:

CENTRO	MES DE INICIO
INICIO DE AUDITORÍAS	MARZO
CENTROS DE MAYORES	MARZO
CENTROS P. DISCAPACIDAD INTELECTUAL	ABRIL
RESIDENCIAS DE MAYORES	MAYO
SERVICIOS CENTRALES PROCESOS DE QUEJAS Y HALLAZGOS	MAYO

La gestión de las comunicaciones con cada centro, se realizará por parte de la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales de la AMAS.

Las auditorías de calidad se realizarán siempre en día laborable, de lunes a viernes, evitando el solapamiento con el ciclo de auditorías internas previstas por la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales. El horario de realización de las auditorías en los centros estará comprendido entre las 8:30h y las 17:30h.

En todos los casos, el desarrollo de las auditorías, bien físicamente en las sedes o vía telemática, se realizará atendiendo a lo reseñado en los puntos A.15 y A.16 respectivamente, de la Norma ISO 9011-2018.

De forma excepcional y según las circunstancias imperantes, se podrán realizar las auditorías vía telemática, siempre que la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones institucionales esté de acuerdo y lo autorice en colaboración con la Coordinación y la Dirección del Centro afectado.

8. SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO Y CONTROL DE CALIDAD

Se establecerán los mecanismos de control necesarios para evaluar, en todo momento, la evolución y el buen término de los trabajos de campo.

Durante la auditoría, el líder del equipo auditor comunicará periódicamente los progresos y los hallazgos importantes al responsable del contrato. La empresa auditora informará a la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales de la AMAS, en un plazo máximo de 24 horas, de las incidencias o problemas que sugieran un riesgo inmediato y significativo para los objetivos de la auditoría con el fin de determinar las acciones apropiadas. Las soluciones se adoptarán de forma conjunta cuando así sea necesario.

9. CONCESIÓN DEL CERTIFICADO

Una vez que la empresa certificadora haya establecido que se cumplen los requisitos para otorgar la certificación a los distintos Sistemas de Gestión de Calidad de la AMAS descritos en el contrato, procederá a la emisión del Certificado en un plazo máximo de un mes.

El Certificado será válido por un máximo de tres años y en él se detallará, entre otros, los datos de la organización certificada, la norma de referencia, el alcance, las actividades y ubicaciones de los distintos centros cubiertos por la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, la fecha de expedición y fecha de expiración.

Con la concesión del Certificado, la empresa adjudicataria otorgará a la AMAS licencia para usar la Marca o logotipo correspondiente según lo establecido en el Certificado.

Durante el período de validez del Certificado, la empresa certificadora efectuará las auditorías anuales de seguimiento descritas anteriormente con el fin de comprobar si el Sistema de Gestión de Calidad se mantiene eficazmente implantado en el alcance certificado y, por tanto, se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión de dicho Certificado.

La empresa adjudicataria entregará a la AMAS un original del Certificado de cada una de las Coordinaciones de las diferentes tipologías de centros y una copia por cada centro incluido en la certificación, todos ellos enmarcados.

10. MEDIOS PERSONALES

El adjudicatario procederá a comunicar al responsable del contrato la composición del equipo auditor, permitiéndole su recusación si existieran motivos, desconocidos por la Entidad, que pudieran comprometer su imparcialidad de actuación.

Equipo técnico

El equipo técnico que se requiere para la prestación del contrato estará integrado como mínimo por:

Auditor líder

Este profesional deberá pertenecer a la plantilla de la empresa. Debe cumplir con los requisitos de cualificación y experiencia establecidos en la norma UNE EN ISO 17021 y estar aprobado durante el proceso de acreditación por ENAC, en los sistemas de gestión acreditados en el Área Técnica de Servicios Sociales, para la norma UNE-EN ISO 9001:2015

Equipo de auditores

La empresa adjudicataria aportará un equipo mínimo de 2 auditores, además del auditor líder.

Todos los miembros del equipo auditor deben cumplir con los requisitos de cualificación y experiencia establecidos en la norma UNE EN ISO 17021 y deberán haber sido aprobados durante el proceso de acreditación por ENAC, en los sistemas de gestión acreditados en el Área Técnica de Servicios Sociales, para la norma UNE-EN ISO 9001:2015

Este equipo técnico con sus profesionales se mantendrá durante toda la vigencia del contrato.

No se podrán realizar cambios en el equipo de auditores una vez comenzado el ciclo de auditorías. En caso de fuerza mayor justificada, la sustitución de un auditor deberá ser comunicada previamente por escrito al responsable del contrato, adjuntando el DNI, currículum vitae y titulación, y deberá cumplir los mismos requisitos que figuran en el presente pliego.

11. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

La empresa que resulte adjudicataria para la ejecución del presente contrato deberá cumplir estrictamente las siguientes obligaciones:

- Cumplir las instrucciones, directrices y observaciones que se le formulen directamente desde la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales de la AMAS, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Disponer de los medios suficientes, tanto personales, técnicos como materiales, para la prestación de los servicios requeridos en el presente pliego.
- Los técnicos destinados a efectuar cada uno de los servicios, serán profesionales con la cualificación y formación suficiente y necesaria para la prestación de los servicios especificados en este pliego.
- Cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad social, salud laboral y seguridad e higiene ambiental, necesarias para el ejercicio del presente contrato.
- No utilizar el nombre de la AMAS ni de sus centros en sus relaciones con terceras personas, ni siquiera a efectos de facturación de proveedores o cualquier otra que pueda tener con personas a su servicio, siendo directamente responsable de las obligaciones que contraiga.
- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados del cumplimiento del contrato, ya sean generales, financieros, seguros, de transporte, honorarios del personal a su cargo, incluidos licencias, anuncios, tasas y todo tipo de impuestos, así como los que puedan originarse o modificarse durante el plazo de vigencia del contrato.
- También correrá a cargo de la empresa adjudicataria el material necesario para llevar a cabo los diferentes trabajos y operaciones objeto de esta contratación.

12. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

La dirección, coordinación e inspección del servicio corresponde al responsable del contrato cuya función se debe hacer valer única y exclusivamente con el responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siendo obligatorio para éste, cumplir los requerimientos que el responsable del contrato le dirija en virtud del poder de dirección y supervisión de los trabajos que ostenta. Las instrucciones dadas por el responsable del contrato, serán

genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

Tras la formalización del contrato y previo al inicio de los trabajos, la empresa adjudicataria comunicará por escrito el nombre y apellidos, correo electrónico y teléfono móvil disponible en horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, del Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del mismo, siendo dicho responsable, el único interlocutor con el personal que preste el servicio.

La Agencia Madrileña de Atención Social podrá, bien con sus equipos de profesionales, o bien a través de empresas especializadas, realizar, sin necesidad de previo aviso, la supervisión, inspección y comprobación del cumplimiento de las condiciones exigidas en el presente pliego, y en general, el funcionamiento del servicio.

El responsable del contrato podrá dirigir instrucciones al responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones, ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente Pliego y demás documentos contractuales. Dichas instrucciones, serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

El responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, deberá informar por escrito al responsable del contrato, en un plazo máximo de 24 horas, de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio.

Madrid, a fecha de la firma

EL DIRECTOR COORDINADOR DE CALIDAD, ESTRATEGIA Y RELACIONES
INSTITUCIONALES

Fdo.: Ignacio Retuerto Massa

Anexo I

1. RESIDENCIA DE MAYORES

CENTRO	DIRECCIÓN
ADOLFO SUÁREZ	C/Rávena, 18 28030-Madrid
ALCORCÓN	Avda. de Pablo Iglesias, s/n 28922-Alcorcón
ARGANDA DEL REY	Dehesa del Carrascal, s/n 28500-Arganda del Rey
CISNEROS	Avda. Ajalvir, 1 28806-Alcalá de Henares
COLMENAR VIEJO	Avda. Remedios, 28 28770-Colmenar Viejo
DOCTOR GONZÁLEZ BUENO	Ctra. Colmenar, km. 13 28049- Madrid
FRANCISCO DE VITORIA	C/ Villamalea, 1 28805-Alcalá de Henares
GASTÓN BAQUERO	C/ Francisco Chico Mendes, 8 28108-Alcobendas
GETAFE	Avda. Juan Carlos I, 4 28905-Getafe
GOYA	C/ Doctor Esquerdo, 26 28028-Madrid
GRAN RESIDENCIA	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid
LA PAZ	C/ Doctor Esquerdo, 44 28007-Madrid
MANOTERAS	C/ Oña, 3 28050-Madrid
NAVALCARNERO	C/ Víctimas del Terrorismo, s/n 28600-Navalcarnero
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	C/ Canto Blanco, 3 28049-Madrid
PARLA	C/ Zuloaga, 2 28980-Parla
REINA SOFÍA	Avda. Noroeste nº9 28232-Las Rozas de Madrid
SAN FERNANDO DE HENARES	C/ Ventura de Argumosa, 4 28830-San Fernando de Henares
SAN JOSÉ	C/ Trévez, s/n 28041-Madrid
SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS	C/ San Martín, 2 28680-San Martín de Valdeiglesias
SANTIAGO RUSIÑOL	Pza. Doctor González Bueno, 16 28300- Aranjuez

CENTRO	DIRECCIÓN
TORRELAGUNA	C/ Doctor Manuel Hidalgo Huerta, 12 28180-Torrelaguna
VALLECAS	C/ Benjamín Palencia, 25 28038-Madrid
VILLAVICIOSA DE ODÓN	Paseo Monte de la Villa, s/n Ctra. San Martín de Valdeiglesias, km. 11,200 28670-Villaviciosa de Odón
VISTA ALEGRE	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid

2. CENTROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADOS

CENTRO	DIRECCIÓN
ARGANDA Residencia	Avd. del Instituto s/n 28500-Arganda del Rey
DOS DE MAYO Residencia y centro de día	C/ Oña, 1 28050-Madrid
GETAFE Residencia y centro de día	C/ Vereda del Camuerdo, 2. Sector III 28905-Getafe
MIRASIERRA Residencia y centro de día	C/ La Masó, 40 28034-Madrid
REINA SOFÍA Residencia y Centro de día	C/ San Martín, 13 28680-San Martín de Valdeiglesias

3. CENTROS OCUPACIONALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL LEVE o MODERADAMENTE AFECTADOS

CENTRO	DIRECCIÓN
ALUCHE	Avda. Rafael Finat, 48 28044-Madrid
ÁNGEL DE LA GUARDA Residencia y Centro de día	Avda. Daroca, 60 28017-Madrid
BARAJAS Residencia	C/ Zaorejas, s/n - local 10 28042-Madrid
CARABANCHEL Residencia	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid
CIUDAD LINEAL Residencia	C/ Josefa Valcárcel, 1 28027-Madrid
JUAN DE AUSTRIA Residencia	C/ Arturo Soria, 12 28027-Madrid
JUAN RAMÓN JIMÉNEZ Centro de día	C/ Pedro Patiño, 4 28914- Leganés
NAZARET	Avda. Manoteras, 1 28050-Madrid

4. CENTROS DE MAYORES

CENTRO	DIRECCIÓN
ALCALÁ DE HENARES	C/ Damas, 4 28801-Alcalá de Henares
ALCORCÓN	Pza. Orense, s/n 28924-Alcorcón
ALONSO CANO	C/ Alonso Cano, 18 28003-Madrid
ALONSO HEREDIA	C/ Alonso Heredia, 2 28028-Madrid
ALUCHE	C/ Camarena, 181 28047-Madrid
EMBAJADORES	C/ Embajadores, 32 28012-Madrid
FUENLABRADA	Avda. de las Naciones, s/n c/v Grecia, s/n 28943-Fuenlabrada
GETAFE I	Avda. de Las Ciudades, 31 28903-Getafe
LEGANÉS I	Avda. de la Mancha, 33 28912-Leganés
LEGANÉS II	Avda. del Mediterráneo, s/n 28918-Leganés
LOS CÁRMENES	C/ Glorieta de los Cármenes, 2 28047-Madrid
MÓSTOLES	C/ Río Jarama, s/n 28934 - Móstoles
PARLA	C/ Humanes, 27 28981-Parla
PINTO	C/ Coronados, 7 28320-Pinto
PUENTE DE TOLEDO	C/ Mercedes Arteaga, 18 28019-Madrid
PUENTE DE VALLECAS	C/ Arroyo del Olivar, 106 28018-Madrid
REAL SITIO DE ARANJUEZ	C/ Gobernador, 80 28300- Aranjuez
RICARDO DE LA VEGA	C/ Padre Blanco c/v Ferrocarril, s/n 28901-Getafe
SAGASTA	C/ Sagasta, 13 28004- Madrid
SAN BLAS	Avda. Guadalajara, 69 28032- Madrid
SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES	C/ Benimanet, 117 (bloque 568) 28021-Madrid
SAN FERMÍN	Avda. San Fermín, 15 28041-Madrid
SAN LORENZO DE EL ESCORIAL	C/ Juan de Austria, 1 28200-San Lorenzo de El Escorial

SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	C/ Pilar, 6 28700-San Sebastián de los Reyes
TETUÁN	C/ Carolinas, 33 28039-Madrid
TRES CANTOS	Sector Descubridores, 24 28760-Tres Cantos
USERA	C/ Carmen Bruguera, 33 28026-Madrid
VILLA DE VALLECAS	C/ Sierra Palomeras, 5 28031-Madrid
VILLALBA	C/ Morales Antuñano, 9 28400-Villalba
VILLAVERDE ALTO	C/ Santa Joaquina Vedruna, s/n 28021-Madrid
VILLAVERDE BAJO	C/ Francisco del Pino, 32 28021-Madrid
VIRGEN DE BEGOÑA	C/ Virgen de Aranzazu, 28 28034-Madrid