



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE DÍA Y PISOS TUTELADOS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES MARÍA ORÚE

INDICE

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. OBJETO**
- III. CENTRO DE DÍA**
 - 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**
 - 2. SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE**
 - 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**
 1. Manutención y estancia diurna
 2. Cuidado personal, control y protección
 3. Atención gerontológica, rehabilitadora y social
 4. Transporte
 5. Programa de actividades
 6. Otros servicios
 - 4. MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE DÍA**
 - 5. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**
 - 1.- Usuarios
 - 2.- Designación de usuarios
 - 3.- Período de adaptación
 - 4.- Comunicación de altas, bajas e incidencias
 - 5.- Régimen interior
 - 6.- Régimen económico
 - 6. MEDIOS PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**
- IV. PISOS TUTELADOS**
 - 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**
 - 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y RÉGIMEN ECONÓMICO**
 - 3. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**
 - 1.- Usuarios
 - 2.- Designación de usuarios
 - 3.- Período de adaptación
 - 4.- Comunicación de altas, bajas e incidencias
 - 5.- Régimen interior
 - 4. MEDIOS PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**



- V. ESTUDIO ECONÓMICO – ADMINISTRATIVO**
- VI. MANTENIMIENTO DEL CENTRO**
- VII. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS**
- VIII. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA**
- IX. COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA**
- X. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**
- XI. SEGURIDAD Y SALUD**



I.- INTRODUCCIÓN

El principio de integración, inspirador de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tendente a mantener a las personas y grupos en su medio familiar y entorno comunitario, conlleva la creación de recursos que ofrezcan el apoyo necesario a los familiares y personas mayores que viven en sus domicilios, así como a procurar una alternativa de alojamiento para mayores con autonomía personal que no dispongan de una vivienda adecuada.

Los centros de día, concebidos como equipamiento especializado de carácter socio-rehabilitador y de estancia diurna para personas mayores dependientes, constituyen un recurso adecuado para conseguir los objetivos de mantener y/o recuperar la autonomía de la persona mayor, mantenerla en su medio familiar y comunitario, evitando su institucionalización, y apoyar a las familias que atienden a sus mayores.

Los pisos tutelados se conciben como un equipamiento de alojamiento, con algunos servicios comunes, para personas mayores con autonomía personal, constituyendo una alternativa de convivencia que tiene por objeto facilitar a la persona mayor un modo de vida semejante al que llevaría en su propio domicilio, evitando su institucionalización

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en su artículo 23, prevé, como línea fundamental de actuación de los servicios sociales, disponer la prestación de cuidados personales en centros de atención diurna destinados a personas mayores dependientes.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, incluye en su Catálogo de servicios el de centro de día para mayores (art.15), que ofrece una atención integral durante el periodo diurno a las personas en situación de dependencia *con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias o cuidadores* (art.24). Los servicios incluidos en el Catálogo *tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales por las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados* (art.14).

El Decreto 72/2001, de 31 de mayo, regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Día y Pisos Tutelados, define los principios organizativos y el funcionamiento de esta clase de centros; determina quiénes pueden ser usuarios del servicio, los criterios de acceso, procedimiento y prestaciones que incluye y las fórmulas de gestión que pueden utilizarse por la Comunidad de Madrid.

La Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (en adelante Consejería) desea seguir prestando el servicio de Centro de Día y Pisos Tutelados existentes en Madrid en la C/ María Orúe nº 1-A, siendo necesario contratar su gestión.

En consecuencia, se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio para la gestión del Centro de Día y Pisos Tutelados María Orúe,



conforme a lo establecido en el artículo 311 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

II.- OBJETO

El objeto del contrato es el servicio para la gestión del Centro de Día y Pisos Tutelados María Orúe para la atención a personas mayores.

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que pueda ser adjudicataria del servicio de atención a personas mayores en el Centro de Día y Pisos Tutelados María Orúe.

III.- CENTRO DE DIA

1.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio consiste en la gestión del Centro de Día para personas mayores María Orúe, entendiéndose por tal, a los efectos de este Pliego, el equipamiento especializado, de carácter socio rehabilitador y estancia diurna para personas mayores de autonomía reducida. Sus objetivos son:

- Prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y psíquico
- Conservar y recuperar la autonomía personal
- Mantener a las personas mayores dependientes en su entorno habitual
- Apoyar a las familias que atienden a sus mayores

El servicio se prestará en el Centro de Día María Orúe, ubicado en la planta baja del número 1-A de la calle del mismo nombre, en Madrid, cuya titularidad ostenta la Comunidad de Madrid. El centro de día tiene 693,90 metros cuadrados y cuenta con entrada propia desde la calle. El servicio se prestará en el inmueble sito en la ubicación antedicha. El Centro y los pisos cuentan con las dependencias, instalaciones y equipamiento adecuados para prestar el servicio, según inventario que se entregará al adjudicatario una vez formalizado el contrato. Dicha formalización del contrato supone la aceptación del estado del centro y sus instalaciones.

El equipamiento informático, tanto en lo que se refiere a hardware como a software de gestión, será aportado por el adjudicatario.

Este Centro de Día tiene una capacidad de 45 usuarios y su zona de influencia, a efectos de la prestación del servicio de transporte, será la comprendida por el distrito de Villaverde del Municipio de Madrid y el municipio de Leganés.

La capacidad señalada para el centro, 45 usuarios, debe ser entendida como de asistencia



simultánea, pudiendo ser atendidos, en régimen de asistencia alterna, un número mayor siempre que no se rebase dicha ocupación.

El funcionamiento del Centro de Día será de lunes a viernes, en días laborables, durante todo el año con un horario de actividad comprendido entre las 8:00 y las 18:30 horas, si bien los usuarios que no hagan uso del servicio de transporte podrán acceder al centro entre las 8:00 y las 11:00 h. y salir entre las 17:00 y las 18:30 h., previo conocimiento y conformidad del centro.

2.- SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE

El centro de día prestará los siguientes servicios:

1. Manutención y estancia diurna.
2. Cuidado personal, control y protección del usuario.
3. Atención gerontológica, rehabilitadora y social.
4. Transporte.
5. Programa de actividades
6. Otros servicios

Todos estos servicios se prestarán conforme a los requerimientos que a continuación se describen siendo responsabilidad del adjudicatario el cumplimiento y facilitación de la labor de supervisión y control de los mismos por parte de los técnicos y resto de personal de la Comunidad de Madrid.

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1.- Manutención y estancia diurna

a) Manutención

1º Se servirán tres comidas (desayuno, comida y merienda).

2º Los menús deberán ser supervisados y suscritos por un médico o nutricionista, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado en relación con el valor calórico total, así como que las proporciones de los alimentos sean los adecuados para garantizar la calidad. Los menús deberán ser variados, con una presentación atractiva, teniendo en cuenta en la medida de lo posible las preferencias, la época del año y las costumbres culinarias predominantes de los usuarios.

Se procurará un ambiente adecuado y cómodo a los usuarios y se asegurará el tiempo suficiente para comer.

Se realizará una selección adecuada de materias primas, eligiendo en su mayoría productos frescos y de temporada, y se limitarán al máximo los alimentos ultra congelados y ultra procesados.

3º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen que serán también supervisados y suscritos por un médico o nutricionista, tales como



hiposódicos, hipocalóricos, etc.

En los menús, se elaborarán unas fichas en los que se recojan los ingredientes, con gramaje, de los distintos platos que componen la dieta, así como el valor calórico y la cantidad de nutrientes que aporta.

El adjudicatario deberá velar porque todas las raciones individuales contengan los valores nutricionales recomendables para mantener una dieta equilibrada.

4º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios poniendo el adjudicatario los medios necesarios para ello.

5º Los menús, tanto ordinarios como de régimen, así como su aporte calórico y macronutrientes, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, a cuyo efecto deberán exponerse con la debida relevancia en los lugares habituales utilizados para la inserción de avisos o comunicados y en el acceso al comedor. Por otra parte, las familias recibirán a primero de cada mes la correspondiente planificación mensual del menú.

6º Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.

7º El adjudicatario deberá aportar la ropa de mesa inherente a la prestación del servicio (manteles, servilletas, baberos, etc.). El cambio de esta ropa se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente. El adjudicatario renovará este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

b) Estancia diurna

La estancia diurna comprende la utilización por el usuario del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

2.- Cuidado personal, control y protección

a) Cuidado personal

A los usuarios se les prestará apoyo en el grado necesario, en cada caso, para el mantenimiento de su aseo personal y demás actividades de la vida diaria, que precise de acuerdo al diseño de intervención social elaborado que será confeccionado en el momento del ingreso por el equipo técnico del centro de día.

El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.

Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo del usuario. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos útiles estén convenientemente identificados de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Las esponjas que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario.

Los productos de aseo de uso común, que serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, serán aportados por el adjudicatario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.



Las toallas serán aportadas por el adjudicatario, quien las cambiará siempre que sea necesario, en todo caso semanalmente y las renovará cuando sea preciso para mantenerlas en condiciones de uso adecuadas. En los aseos de uso común se deberá disponer de toallas desechables.

Los usuarios aportarán, a su cargo, el material de incontinencia.

El servicio incluirá, además, el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuados.

b) Control y protección

Los usuarios gozarán de la mayor libertad de movimientos posible en las áreas de uso común del centro en el que se preste el servicio.

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 control y protección necesarias siempre bajo prescripción facultativa y con la autorización de los usuarios o representantes legales debidamente acreditados.

Las sujeciones tanto mecánicas como farmacológicas se prescribirán por el equipo interdisciplinar, con el consentimiento informado de su familiar de referencia, salvo en las situaciones críticas, en las que éste se recabará lo antes posible. En dicha prescripción constará el motivo, la duración y la periodicidad, así como las razones por las que otro tipo de medidas no han funcionado.

Se fomentará la eliminación de sujeciones en el centro, siempre que sea posible.

3.- Atención gerontológica, rehabilitadora y social

Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo su estudio y evaluación interdisciplinar, en base al cual se elaborará un Programa de Atención Individualizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a conservar y mejorar su autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.

De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará la información social, médica y nutricional, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo. Se llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de DUES que consistirán en registros, programas o aplicaciones informáticas que garanticen, la inmediatez del registro en el momento de la incidencia así como la no modificación posterior a la anotación de la incidencia.

La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del Sistema de Salud al que se encuentren acogidos. Las actuaciones del centro de día en este ámbito se limitarán a la elaboración y desarrollo de los programas de medicina preventiva que se desarrollen en el propio centro.

Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia de mantenimiento y terapia ocupacional.



Se tenderá, en la medida de lo posible, a la integración de estas actividades en la vida cotidiana de los usuarios. Se fomentará el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías en actividades de rehabilitación, terapia ocupacional y el diseño de ayudas técnicas.

Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. Las sujeciones vinculadas al mobiliario del centro correrán a cargo del adjudicatario.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, andadores, así como bastones, muletas, etc., de uso personal, serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El uso temporal de sillas de ruedas no supondrá coste alguno para los usuarios.

Cuando el usuario, por prescripción facultativa, requiera del uso de sujeciones vinculadas al mobiliario no incluidas en el equipamiento inicial del centro, el gasto que esto suponga correrá a cargo del adjudicatario. Este material pasará a formar parte del equipamiento del centro.

Será a cargo del adjudicatario las tareas de limpieza, el control y el cuidado de las prótesis, órtesis, ayudas técnicas y cualquier otro elemento de ayuda funcional o de carácter terapéutico de uso personal por parte del usuario. A estos efectos se dispondrá de un inventario de estos dispositivos, así como de un protocolo de actuación para su control y cuidados, que se incluirán en el historial del usuario.

El adjudicatario responderá a su cargo de su extravío o su rotura salvo que se demuestre que ha sido por descuido o falta de diligencia por parte del usuario o sus familiares.

El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correspondiente correrán a cargo de los usuarios.

Se mantendrán relaciones y contactos periódicos con los familiares o allegados de los usuarios y se comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas en la jornada. Se establecerá un sistema de comunicación diaria, a través de agenda o similar, para dar traslado a las familias de las incidencias de interés producidas en la jornada, debiendo dejar constancia escrita de dicha comunicación.

4.- Transporte

a) Objeto del servicio

El adjudicatario prestará el servicio de transporte a los usuarios que tengan asignado este servicio.

El servicio de transporte consiste en proporcionar a los usuarios el transporte desde su domicilio al centro y viceversa. El transporte incluirá la ayuda necesaria (incluso el empleo de ayudas técnicas o medios auxiliares), en su caso, para el traslado de los usuarios desde el lugar de recogida al vehículo y viceversa, y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.



El lugar de recogida y entrega del usuario será la puerta de la calle que da acceso al edificio, esto es, el portal, o en su defecto en el lugar accesible más cercano. En casos excepcionales y previa autorización de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia se procederá a recoger al usuario en la puerta de la vivienda y no en el portal del edificio.

Los usuarios que, por decisión propia o familiar, no utilicen el servicio de transporte, y acudan al centro con su propios medios, incluso sin acompañante, deberán firmar un documento donde se refleje tal situación y se exima de responsabilidad tanto al Centro de Día como a la Comunidad de Madrid ante cualquier incidente acaecido en el trayecto de ida o vuelta a su domicilio.

b) Condiciones de la prestación del servicio

El servicio de transporte se prestará con arreglo a las siguientes condiciones:

1º El número diario de usuarios a transportar será el que corresponda a la capacidad del centro de día.

El servicio de transporte se prestará durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos. El horario de prestación del servicio de transporte será entre las 8:00 y las 10:15 horas por la mañana y entre las 17:00 y 18:30 horas por la tarde sin perjuicio de que los intervalos citados deban ajustarse y adaptarse a las necesidades de funcionamiento del centro.

2º La ruta o rutas que se establezcan para la prestación del servicio de transporte se diseñarán de manera que los usuarios pasen el menor tiempo posible en las mismas y permitan su presencia en el centro de día al inicio de su actividad diaria y hasta su finalización. En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad por circunstancias no imputables a la Consejería 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.

c) Medios Materiales

1º El adjudicatario aportará al menos dos vehículos para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que el número necesario vendrá determinado por la ocupación real del centro y deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen de silla de ruedas (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, contratar 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.

2º Los vehículos destinados a la prestación de este servicio deberán tener unas características tales que les permitan circular incluso por calles de reducidas dimensiones. Deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.



Los vehículos deberán llevar hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios y sus familiares.

3º Los vehículos deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

4º En ningún caso los vehículos asignados al servicio de transporte será superior a los 10 años desde la fecha de su primera matriculación.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas, climatización, limpieza e higiene así como velar por la seguridad en los trayectos asegurando la correcta ubicación y anclaje de sillas de ruedas y el uso de cinturones de seguridad y sistemas de retención del vehículo por parte de los usuarios.

d) Medios Personales

Además del conductor, cada vehículo deberá contar, al menos, con un acompañante que deberá realizar las siguientes funciones:

1º Prestar a los usuarios la ayuda necesaria, en caso de que la precisen y no puedan prestársela sus familiares o personas con las que conviva, para el traslado desde el lugar de recogida al vehículo y viceversa. Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales la apreciación de si el usuario precisa ayuda y no pueden prestársela sus familiares o personas con las que conviva. También comprende la ayuda necesaria para el traslado del usuario desde el vehículo al centro y de éste a aquel.

2º Ayudar a los usuarios para la subida y bajada al vehículo y su ubicación en los asientos.

3º Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.

4º Complimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado. Así mismo deberán disponer de teléfono móvil para comunicar cualquier incidencia ocurrida durante la ruta. El tiempo empleado por el personal de apoyo necesario para la prestación de este servicio no podrá ser computado para cumplir con los requerimientos de personal y jornada establecidos en el apartado III.6 del presente pliego de prescripciones técnicas.

5.- Programa de actividades

Para el desarrollo de las actividades en el centro de día se elaborarán diferentes programas que abarquen las áreas sanitarias, rehabilitadora y psicosocial, tales como programas de atención social, de valoración y seguimiento individual, de psicomotricidad, de actividades de la vida diaria, de cuidados de enfermería, de higiene personal, de psicoestimulación, de apoyo emocional, socioculturales, y formación y apoyo al familiar y al cuidador.

Se elaborará anualmente un programa de actividades, proporcionando a los usuarios el acompañamiento y apoyo personal necesarios para su participación en las mismas.

6.- Otros servicios

Se pondrá a disposición de los usuarios el servicio de podología. Los usuarios de este servicio



abonarán los precios correspondientes que fije el adjudicatario, previa aprobación de los mismos por la Consejería.

4. MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE DIA

A continuación se describen los diferentes elementos del modelo de gestión del centro de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

1. Organización funcional del centro

- a) El adjudicatario deberá elaborar un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas.
- b) Asimismo, se crearán todos aquellos órganos o grupos de trabajo necesarios para la gestión del centro y la asistencia a los usuarios donde estén representados todos los profesionales que se requieran, prestando especial atención al equipo interdisciplinar designado para la valoración, evaluación y gestión de los aspectos asistenciales y médicos de los usuarios. Se detallarán las funciones y el funcionamiento que va a tener cada equipo o grupo, reflejando claramente la periodicidad de las reuniones y el procedimiento de registro y custodia de los temas tratados y de las decisiones adoptadas.
- c) Los documentos elaborados por el adjudicatario para contemplar estos aspectos organizativos deberán ser presentados ante la Consejería competente en materia de servicios sociales, para su aprobación, antes de la finalización del primer mes desde la adjudicación del contrato.
- d) La organización, una vez aprobada, deberá ser puesta en conocimiento de todo el personal del centro.

2. Organización de los servicios

- a) La distribución de la plantilla asegurará el correcto tratamiento y asistencia de los usuarios, prestando especial atención a los momentos críticos o de punta de trabajo en la gestión del centro.
- b) Transcurridos quince días desde la adjudicación del contrato, el adjudicatario facilitará la distribución de los horarios del personal a la Consejería para su aprobación.

3. Proceso de gestión asistencial

- a) Al ingreso y durante el periodo de adaptación del usuario en el centro, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinares, en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Individualizada (PAI), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a conservar y mejorar su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.



- b) El PAI, que deberá ser elaborado por el equipo interdisciplinar, contendrá información relativa a los objetivos perseguidos con la atención asistencial y a las actuaciones a realizar para alcanzar los objetivos.
- c) El PAI se actualizará al menos con una periodicidad semestral.
- d) Al PAI tendrán acceso los técnicos de la Comunidad de Madrid en su labor de control y verificación del cumplimiento de los requisitos del contrato de gestión.
- e) El equipo interdisciplinar deberá tener reuniones periódicas de las que se levantará acta de los temas tratados y acuerdos alcanzados.

4. Protocolos y registros y planes de actuación

a) El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente Pliego. Consistirán en registros, programas o aplicaciones informáticas que garanticen la inmediatez del registro en el momento de la incidencia así como la no modificación posterior a la anotación.

b) Como mínimo se deberá disponer y utilizar los siguientes protocolos y registros:

Protocolos:

1. Información y orientación para el ingreso a usuarios y familiares
2. Alimentación e hidratación
3. Higiene y cuidado personal
4. Eliminación e incontinencia
5. Preparación y administración de medicación
6. Prevención y detección de UPP
7. Prevención de las caídas
8. Gestión y control de medidas de sujeción
9. Actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria y brotes epidémicos
10. Traslado a servicios de urgencias
11. Detección y actuación ante situaciones de maltrato.
12. De acogida, atención, no discriminación y prevención de la violencia por motivos de identidad o expresión de género o por razón de orientación e identidad sexual.

Registros:

1. Registro de hidratación (donde deberá quedar reflejado de manera cuantitativa, la cantidad de líquido ingerido y el tipo de líquido)
2. Registro de alimentación oral (se debe reflejar qué tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada; así como la cantidad administrada, la hora de administración, etc., en caso de alimentación por sonda)
3. Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.)



4. Registro de cambios de pañal y eliminación
5. Registro de medicación administrada
6. Registro de caídas: individual y colectivo por mes
7. Registro de control de oxígeno
8. Registro de usuarios que acuden a terapia ocupacional
9. Registro de usuarios que acuden a fisioterapia
10. Registro de entradas y salidas de los usuarios

c) La Consejería competente en materia de servicios sociales podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que considere necesarios para garantizar la calidad de la atención.

d) Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, cumpliendo siempre los requisitos establecidos en la normativa vigente de protección de datos personales.

e) El adjudicatario aportará a la Consejería en los treinta días siguientes a la adjudicación del contrato, la siguiente documentación de los planes a implantar:

1. Plan de Calidad
2. Plan de Igualdad

f) El adjudicatario deberá remitir cada seis meses o siempre que sea requerida, una Memoria de Calidad en la que consten como mínimo los siguientes indicadores:

1. Número de caídas
2. Número de UPP detectadas y tratadas, cualquiera que sea su grado
3. Número de reclamaciones y causa principal
4. Relación y gasto total en tareas de mantenimiento del centro e instalaciones
5. Relación y gasto total en reposición y mejoras de material y equipamiento

5. La Consejería podrá exigir al adjudicatario la implantación de una aplicación o programa informático para la gestión integral del centro que abarque todos los aspectos contemplados en los PPT y PCAP que rigen las condiciones de este contrato.

Dicha aplicación o programa informático deberá asegurar la posibilidad de acceso a la consulta y tratamiento de datos por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, a través de INTERNET u otros sistemas de información en línea, con el fin de facilitar las tareas de información y comunicación con el centro y de verificación, control y seguimiento de los procesos asistenciales y registros recogidos en los presentes pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas particulares.

De forma complementaria, para el caso de posibles averías o interrupciones temporales del programa, la entidad adjudicataria dispondrá de un sistema de incidencias alternativo, que permita el registro y posterior vuelco de los datos a la aplicación.

Igualmente dispondrá de un servicio en línea, que permita la información y comunicación a las familias o personas autorizadas de las incidencias, actividades y demás aspectos relevantes de los usuarios, conforme a lo contemplado en estos pliegos y en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal.



El programa 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 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y demás normativa de aplicación.

6. Formación del personal

- a) Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan de formación del personal en la materia objeto del contrato con un horizonte de al menos 3 años, evaluable anualmente. Dicho plan deberá ser presentado a la Consejería competente en materia de servicios sociales en el plazo de un mes desde la formalización del contrato y comunicar las incidencias o cambios que se produzcan en el mismo.
- b) 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 por el periodo establecido en la misma.
- c) Como mínimo se impartirán 10 horas de formación al año para cada persona en plantilla.
- d) Anualmente, o a petición de la Consejería competente en materia de servicios sociales, el adjudicatario, deberá aportar información sobre la ejecución del plan de formación y sobre el logro de los objetivos del mismo.

7. Relación con los familiares

- a) El adjudicatario elaborará y publicará un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con los familiares de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos, el adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.
- b) El modelo de relación con los familiares contemplará con una periodicidad, al menos semestral, la comunicación con los familiares acerca de la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el Equipo Interdisciplinar.
- c) Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando siempre constancia de su contenido, de la forma de comunicación y de la acreditación de su recepción. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo.
- d) Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y familiares que deberá ser aprobado por la Consejería competente en materia de servicios sociales. Al menos una vez al año los resultados de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a dicha Consejería.



5.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

1. Usuarios

- a) Podrán ser usuarios del servicio las personas mayores de 60 años afectadas de una invalidez física o psíquica que les impida o limite gravemente para valerse por sí mismas. En el caso de las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer deberán haber cumplido 55 de edad.
- b) No podrán ser usuarios del servicio aquellas personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención continuada o permanente en centro hospitalario, ni confinado en cama, ni que presente alteraciones de conducta que hagan imposible su atención en el centro.
- c) Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.
- d) Los usuarios no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.
- e) Las ausencias superiores a 45 días podrán dar lugar a la pérdida del derecho a la plaza salvo que se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería, las justifiquen.

2. Designación de usuarios

Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales la determinación de las personas que hayan de ser usuarios del servicio.

La incorporación al servicio así como la pérdida de la condición de usuarios del mismo se efectuará previa resolución del órgano competente de la competente en materia de servicios sociales. El adjudicatario del servicio se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería.

La incorporación de usuarios al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la comunicación de adjudicación de plaza.

El adjudicatario, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se le ha adjudicado la plaza, a través de los medios que la Consejería competente en materia de Servicios Sociales determine, deberá realizar el ingreso efectivo en un plazo no superior a diez días naturales desde la fecha de notificación de adjudicación de plaza.

En aquellos casos en que, por circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería competente para su aprobación.

Además del expediente personal a que se alude en el punto 3, apartado 3 de este pliego, de cada usuario deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativo relativa al mismo.

El adjudicatario y el personal que tenga acceso deberán de cumplir con el deber de confidencialidad y protección de datos en los términos que establece el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



3. Período de adaptación

Se considerará período de adaptación del usuario al servicio, el constituido por los treinta días naturales siguientes al de su incorporación al mismo. Transcurrido este período, el usuario consolidará su derecho a la utilización del servicio.

Si durante dicho período se apreciaren circunstancias personales que impidan la atención del usuario, el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería competente en materia de servicios sociales, mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.

4. Comunicación de altas, bajas e Incidencias

El adjudicatario notificará a la Consejería las bajas, altas e incidencias de los usuarios en el mismo día en que se produzcan, a través del sistema informático habilitado por la Consejería o por correo electrónico.

5. Régimen interior

El adjudicatario deberá implantar el Reglamento de Régimen Interior establecido por la Comunidad de Madrid.

En lo relativo a faltas y sanciones será de aplicación lo establecido en la normativa vigente en cada caso, que regule el régimen disciplinario para los usuarios.

El régimen interior recogerá la representación y participación de los usuarios en la vida del centro a través de los órganos de participación que se establezcan en el mismo. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería competente en materia de servicios sociales en todos aquellos aspectos relacionados con este ámbito.

6. Régimen económico

El adjudicatario no podrá facturar a los usuarios cantidad adicional alguna por la prestación de los servicios que en este Pliego se contemplan a cargo del mismo.

El adjudicatario facturará directamente a los usuarios el importe del servicio de comedor, siendo a su cargo cualquier diligencia de cobro que deba realizar. La Consejería competente en materia de servicios sociales fijará, el precio público del servicio de comedor y, en su caso, las actualizaciones del mismo que procedan.

El usuario deberá aportar el coste del servicio de comedor mientras se encuentre dado de alta en el mismo, a excepción de enfermedad debidamente justificada mediante informe médico (al Centro de Día).

Durante los periodos de vacaciones (45 días al año), así como las bajas temporales debidamente autorizadas por la Comunidad de Madrid, no se cobrará el servicio de comedor a los usuarios. Las ausencias deberán ser comunicadas al centro con la debida antelación. El Reglamento de Régimen Interno fijará el plazo en el que se deberán comunicar al centro de día las ausencias mencionadas.



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

1. El adjudicatario deberá garantizar como mínimo, la presencia física del personal que a continuación se relaciona:

- Un Coordinador/Responsable, 20 horas semanales de lunes a viernes, repartidas 10 horas en Centro de Día y 10 horas en Pisos Tutelados. Estas funciones podrá desempeñarlas cualquier profesional del Centro que precise para el desarrollo de sus funciones, al menos, titulación de grado medio, siempre que se sume, a la jornada antedicha, la que debe cumplir como tal profesional.
- Un Médico, 5 horas semanales, de lunes a viernes.
- Un ATS/DUE, 10 horas semanales, de lunes a viernes.
- Un Trabajador Social/Asistente Social, 20 horas semanales, de lunes a viernes repartidas, 10 horas en Centro de Día y 10 horas en Pisos Tutelados.
- Un Fisioterapeuta, a media jornada, de lunes a viernes.
- Un Terapeuta Ocupacional a jornada completa, de lunes a viernes.
- Siete Gerocultores/Auxiliares de enfermería, a jornada completa, de lunes a viernes.

2. Se admitirá la contratación al exterior de los siguientes servicios: transporte, cocina, mantenimiento, limpieza y lavandería, todo ello de acuerdo con lo establecido en los artículos 215 y 216 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, debiendo el adjudicatario, en caso contrario, contratar el personal necesario para llevarlos a cabo de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.

En caso de que el servicio de cocina se preste directamente por el adjudicatario, éste se asegurará de que el personal de cocina tenga la formación o experiencia exigida en el convenio y se le facilitará formación específica en nutrición, dietas especiales, etc, dentro de su plan de formación anual.

Si se opta por la subcontratación del servicio de cocina, la empresa adjudicataria facilitará, junto con el Modelo de Gestión, el contrato con la empresa de catering, para la verificación por parte de la Consejería, del cumplimiento de lo exigido en el Pliego.

3. Se deberá llevar un registro electrónico a través de un sistema de control de presencia que incluya los dispositivos necesarios que recojan los marcajes por categorías, de tal forma que permita la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional.



IV.- PISOS TUTELADOS

1.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

- a) Proporcionar alojamiento a las personas mayores que no disponen de vivienda, o que aun disponiendo de ella no reúna las condiciones mínimas de habitabilidad.
- b) Favorecer el mantenimiento de las personas mayores en un entorno lo más normalizado posible, evitando su institucionalización.
- c) Facilitar a las personas mayores el desarrollo de una vida autónoma el mayor tiempo posible.

El número de pisos es de 14, con una capacidad máxima, en ocupación simultánea de 28 usuarios.

El servicio se prestará todos los días del año las 24 horas del día.

El adjudicatario deberá remitir cada seis meses o siempre que sea requerida, una Memoria de Calidad en la que consten como mínimo los siguientes indicadores:

1. Número de caídas
2. Número de reclamaciones y causa principal
3. Relación y gasto total en tareas de mantenimiento del centro e instalaciones
4. Relación y gasto total en reposición y mejoras de material y equipamiento

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y RÉGIMEN ECONÓMICO

2. 1 Serán a cargo del adjudicatario los siguientes servicios:

a) Relacionados con el edificio y sus instalaciones, zonas de uso común, y zonas de apoyo y servicios generales.

1. Reparación y mantenimiento del inmueble y de sus zonas peatonales y ajardinadas, dentro del recinto vallado.
2. Mantenimiento y reposición de la jardinería interior.
3. Reparación, mantenimiento y reposición de las instalaciones de que está dotado el inmueble, sin perjuicio de lo establecido en el apartado VI de este pliego.
4. Reparación, mantenimiento y reposición de mobiliario y enseres.
5. Calefacción y agua caliente centralizadas de las zonas comunes.



6. Gastos de agua, gas y luz originados por las zonas de uso común del edificio.
7. Los gastos que originen los servicios comunes a todos los pisos tutelados.
8. Limpieza general de inmueble y sus dependencias de uso general.
9. Seguros del inmueble.
10. Tasas e impuestos (impuesto de bienes inmuebles, alcantarillado, recogida de basuras y otras).
11. Los gastos de suministros de agua, electricidad, teléfono y gas, sin perjuicio de que se pueda repercutir en los usuarios los consumos propios de cada piso, conforme a lo establecido en los apartados IV. 2.2 c), d) y e). Para ello realizará las gestiones oportunas para el cambio de titularidad de los distintos contratos de suministros hasta la finalización del contrato.

b) Relacionados con los pisos.

1. Reparación y mantenimiento del piso (albañilería, fontanería, pintura, cerrajería y carpintería).
2. Reparación y mantenimiento de las instalaciones de que está dotado el piso (instalación eléctrica, fontanería, calefacción, teléfono, portero automático, sistema de llamadas, etc.)
3. Reparación, mantenimiento y reposición de mobiliario, incluidos los colchones.
4. Reparación, reposición y mantenimiento de electrodomésticos y otros equipos (cocina eléctrica, extractor de humos, horno, microondas, lavadora, frigorífico, etc.), siempre y cuando la causa de la rotura o del incorrecto funcionamiento de los mismos, no sea imputable a un mal uso por parte del usuario.
5. La limpieza, reparación y puesta a punto de las instalaciones, pintura, reposición de lencería, ajuar y enseres de que están dotados los pisos cuando se incorpore un nuevo usuario al piso (sábanas, mantas, colchas, edredones, toallas, alfombras, batería y utensilios de cocina, platos, vasos, copas, jarras, cubiertos, servilletas, paños de cocina, etc.)
6. Limpieza de zonas del piso de difícil acceso o que resulte penosa su realización por una persona mayor.
7. Gestión y cobro a los usuarios de los gastos por consumo de suministro de los pisos a que se refieren los apartados IV. 2.2 c), d) y e).



c) Relacionados con la atención a los usuarios.

1. Servicio de portería/recepción, que ha de proporcionarse de lunes a viernes laborables entre las 08:00 y 22:00 horas, incluye, al menos, control de acceso al edificio y del uso de zonas comunes; recepción de llamadas de los usuarios y recabar ayuda, en caso necesario, para las situaciones de necesidad que se produzcan; recepción de averías o anomalías que se produzcan en el edificio o en los pisos. El servicio de conserjería hará llegar al responsable del funcionamiento de los pisos cualquier problema o incidencia que se detecte.

2. Servicio de teleasistencia, que atenderá no solamente las situaciones de necesidad personal de los usuarios en cualquier momento que se produzcan, sino también las situaciones de emergencia o incidencias que se produzcan en el edificio y sus instalaciones.

3. Servicio de asistencia social, que se prestará de lunes a viernes, excluidos días festivos. Incluye, al menos, acogida inicial de los usuarios y apoyo en su proceso de adaptación; seguimiento de la situación personal del usuario y de sus necesidades de atención; fomento de la convivencia y de la buena relación entre los usuarios; promoción de la relación de los usuarios con sus familiares y con los recursos del entorno, ya sean específicos para personas mayores o destinados a la población general.

4. Servicio de apoyo personal a los usuarios que se encuentren en circunstancias que lo hagan temporalmente necesario, siempre que no pueda ser prestado por los familiares y en tanto se recaba la intervención de los servicios sociales comunitarios correspondientes.

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

2. 2 Serán a cargo de los usuarios los siguientes servicios:

a. Manutención.

b. La ropa de uso personal, así como el lavado, planchado, repasado y sustitución de la misma. El lavado, planchado, repasado y reposición de la ropa de cama, mesa y aseo.

c. Gastos de calefacción del piso.

d. Consumo de energía eléctrica, agua fría y caliente del piso.

e. Consumo telefónico.

f. Las pequeñas reparaciones y reposiciones que se deriven del mal uso del piso, así como el mantenimiento de electrodomésticos y su reparación en caso de un uso inadecuado o de una avería provocada.

g. La limpieza ordinaria del piso tutelado y los productos de limpieza que deban emplearse.



Los gastos que se originen a los usuarios por el depósito de la basura en los cubos colectivos, en su caso.

h. Mantenimiento y reposición de la lencería, de los enseres y del ajuar del piso mientras lo ocupe (sábanas, mantas, colchas, edredones, toallas, alfombras, batería y utensilios de cocina, platos, vasos, copas, jarras, cubiertos, servilletas, paños de cocina, etc.)

i. Los gastos que origine la utilización de salas comunes para actos, celebraciones o reuniones familiares de los usuarios.

3.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

1. Usuarios:

a) Los usuarios de los pisos tutelados tendrán las características siguientes:

- Residir en el territorio de la Comunidad de Madrid.
- Ser mayor de 65 años.
- Ser autónomo en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.
- Carecer de alojamiento estable o ser éste inadecuado o no susceptible de reforma, o encontrarse en situación de riesgo por vivir solo.
- Reunir las habilidades sociales y de convivencia suficientes para beneficiarse de este recurso.

b) La permanencia del usuario en un piso tutelado estará sujeta a que se mantengan las condiciones, características y circunstancias que motivaron su admisión.

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

2. Designación de los usuarios:

a) Corresponde a la Consejería la determinación de las personas que hayan de ser usuarios del servicio.

b) La incorporación al servicio, así como la pérdida de la condición de usuario del mismo se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería.

c) El adjudicatario del servicio se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería.

d) La incorporación de usuarios a los pisos tutelados deberá realizarse mediante la resolución de adjudicación de plaza.

e) El adjudicatario, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se le ha adjudicado la plaza, a través de los medios que la Consejería determine, deberá realizar el ingreso efectivo en un plazo no superior a quince días naturales desde la fecha de la notificación. Si viera que, por motivos externos a la gestión, ese plazo no se va a cumplir, 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.



3. Período de adaptación:

Se considerará período de adaptación del usuario al servicio, el constituido por los treinta días naturales siguientes al de su incorporación al mismo.

Transcurrido este período, el usuario consolidará su derecho a la utilización del servicio.

Si durante dicho período se apreciaran circunstancias personales que impidan la atención del usuario en el piso tutelado, el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería, mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.

4. Comunicación de altas, bajas e incidencias:

El adjudicatario notificará a la Consejería las incidencias que se produzcan respecto de la incorporación de usuarios, así como las altas y bajas de los mismos, dentro de los tres días siguientes a la ocurrencia de aquellas.

5. Régimen interior:

El adjudicatario deberá implantar el Reglamento de Régimen Interior establecido por la Comunidad de Madrid. No obstante, podrá plantear las propuestas de mejora o cambio, que serán elevadas a la Consejería para su aprobación.

En lo referente al régimen de faltas y sanciones será de aplicación a los usuarios lo establecido en la legislación vigente al efecto, correspondiendo a la Consejería la ejecución de las actuaciones derivadas de tal aplicación.

El régimen interior recogerá la representación y participación de los usuarios en la vida del centro a través de los órganos de participación que se establezcan en el mismo. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con este ámbito.

La organización y funcionamiento de los pisos tutelados se atenderá a los siguientes criterios:

- a) Los usuarios de los pisos tutelados utilizarán los recursos sanitarios, educativos, culturales, sociales, religiosos y de ocio previstos para la población en general y para las personas mayores en particular.
- b) Los usuarios realizarán por sí mismos todas las tareas domésticas y de desenvolvimiento personal, graduándose y aplicándose de manera individualizada la ayuda y apoyo que en cada caso sea estrictamente necesaria.
- c) El apoyo técnico e institucional a los usuarios se prestará con respeto a su intimidad y autonomía.
- d) Los pisos tutelados constituyen un equipamiento social, cuyo funcionamiento debe estar orientado a favorecer la comunicación interpersonal, la convivencia y la solidaridad entre sus usuarios. Las actividades que se realicen en las dependencias de uso común, el reglamento de régimen interior y los órganos de participación deberán servir a este propósito.



e) Se facilitará y permitirá a los usuarios incorporar al piso que ocupen mobiliario, elementos de decoración y enseres de su propiedad, siempre que sean compatibles con el espacio disponible en el piso, la seguridad propia, y la del resto de los usuarios, y con las normas de régimen interior.

De cada usuario deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativo. El adjudicatario y el personal que tenga acceso deberán de cumplir con el deber de confidencialidad y protección de datos en los términos que establece el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4. MEDIOS PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN EN LOS PISOS TUTELADOS

El adjudicatario se obliga a contratar el personal necesario para garantizar las presencias que se detallan a continuación:

- Un Coordinador/Responsable, 20 horas semanales de lunes a viernes, repartidas 10 horas en Centro de Día y 10 horas en Pisos Tutelados. Estas funciones podrá desempeñarlas cualquier profesional del Centro que precise para el desarrollo de sus funciones, al menos, titulación de grado medio, siempre que se sume, a la jornada antedicha, la que debe cumplir como tal profesional.
- Un Diplomado en Trabajo Social/Asistente Social, 20 horas semanales, de lunes a viernes repartidas, 10 horas en Centro de Día y 10 horas en Pisos Tutelados.
- Un Portero/recepcionista a jornada completa y otro, a tres cuartos de jornada, debiendo quedar cubierto el servicio de 08:00 a 22:00 horas, de lunes a viernes laborables.

Los servicios de limpieza, teleasistencia, de apoyo personal, y de mantenimiento del edificio y zonas comunes de los pisos tutelados y de sus instalaciones y mobiliario y, en su caso, de la zonas ajardinadas, podrán subcontratarse de acuerdo con lo establecido en los artículos 215 y 216 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, debiendo el adjudicatario, en caso contrario, contratar el personal necesario para llevarlos a cabo de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se deberá llevar un registro electrónico a través de un sistema de control de presencia que incluya los dispositivos necesarios que recojan los marcajes por categorías, de tal forma que permita la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional.

V.- ESTUDIO ECONÓMICO – ADMINISTRATIVO

Se enumeran a continuación los elementos de gasto que constituyen el coste estimado anual del servicio.



1. Gastos de personal

Se incluyen los costes del personal necesario para prestar el servicio: sueldos, cargas sociales, pluses de cualquier tipo y naturaleza, suplencias, antigüedad, cualquier otro gasto de personal y, en su caso, honorarios profesionales.

2. Gastos en bienes corrientes y servicios

Este apartado comprende todos los costes de bienes corrientes y servicios derivados del funcionamiento:

2.1 del centro de día tales como reparaciones y conservación del edificio, mobiliario, instalaciones, maquinaria, utillaje, material de transporte y equipos informáticos; mantenimiento y reposición de plantas de interior; reposición de ropa-lencería, menaje, mobiliario, enseres, material fungible y pequeño utillaje para el funcionamiento de los servicios; agua, gas, electricidad, calefacción y otros suministros; servicios telefónicos, postales y telegráficos, transportes y otras comunicaciones; productos alimenticios, farmacéuticos y sanitarios; material de oficina, limpieza y aseo; actividades de animación sociocultural, prensa, revistas y publicaciones periódicas; vestuario, dietas, locomoción y traslados del personal; tributos y seguros; transporte usuarios del centro de día; servicios y suministros exteriores: limpieza, desinsectación y desratización cualquier otro que deba incluirse en este apartado.

2.2 de los pisos tutelados, tales como reparaciones y conservación del edificio; reparación, mantenimiento y reposición de mobiliario, electrodomésticos y otros equipos, instalaciones, maquinaria y utillaje; mantenimiento y reposición de plantas de interior y exterior; reposición de ropa - lencería, menaje, mobiliario, enseres, material fungible y pequeño utillaje para el funcionamiento de los servicios; agua, gas, electricidad, calefacción y otros suministros; servicios telefónicos, postales y telegráficos, transportes y otras comunicaciones; material de oficina, limpieza y aseo; actividades de animación sociocultural; vestuario, dietas, locomoción y traslados del personal; tributos y seguros; servicios y suministros exteriores: limpieza, desinsectación y desratización. Teleasistencia. Cualquier otro incluíble en este apartado.

En los costes citados se incluye el IVA, el beneficio industrial y cualquier tasa, tributo o impuesto que deba satisfacerse para la prestación del Servicio, incluido Impuesto de Bienes Inmuebles, tasa por prestación del servicio de recogida de residuos urbanos, tasa por paso de vehículos y cualquiera que se pueda generar para la adecuada prestación del servicio y gestión del centro.

El adjudicatario estará obligado al abono de los impuestos o tasas antes mencionados de forma proporcional en función del periodo ejecutado del contrato. Será así mismo responsable de cualquier recargo o apremio derivado de la realización incorrecta o fuera de plazo del pago de los mismos sin perjuicio de la penalidad que en tal caso le pueda ser aplicada.



VI.- MANTENIMIENTO DEL CENTRO

La empresa adjudicataria del contrato estará obligada a prestar el correspondiente servicio de mantenimiento del inmueble, sus instalaciones, mobiliario, enseres, y equipos. La empresa adjudicataria garantizará en todo momento la aportación de medios técnicos y personales suficientes para atender cualquier aviso de avería o incidencia.

Este servicio de mantenimiento comprenderá con carácter enunciativo y no limitativo el mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal en su caso, de las siguientes instalaciones y equipos:

- Climatización (calefacción/aire acondicionado)
- Electricidad (incluido el centro de transformación en su caso)
- Alumbrado interior y exterior
- Fontanería
- Carpintería
- Sistemas de Detección y Extinción de Incendios. (PCI)
- Ascensores, montacargas y plataformas elevadoras.
- Agua caliente sanitaria.
- Albañilería y pintura.
- Tratamiento de limpieza y desinfección de las instalaciones de agua (legionela).
- Imagen, sonido, comunicaciones y datos.
- Mobiliario de uso general y geriátrico.
- Montaje, desmontaje, colocación y movimientos de mobiliario y enseres.

Las obligaciones de mantenimiento se harán extensivas al mantenimiento del vallado, viarios, mobiliario exterior, zonas de aparcamiento, zonas ajardinadas y demás espacios exteriores del Centro existentes dentro del perímetro vallado.

La empresa adjudicataria garantizará la realización de todas las tareas de mantenimiento, puesta en marcha, modificación y/o mejoras del equipamiento e instalaciones del centro descritas con anterioridad para mantenerlos en condiciones correctas de prestación de los servicios descritos en este pliego y para lo cual dispondrá de todo el personal y medios materiales: herramientas, elementos de reposición y medios auxiliares, que sean necesarios. El adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria de los locales, sus instalaciones, el equipamiento asistencial y mobiliario en general para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios aquí descritos. Los contratos de mantenimiento deberán ser suscritos por el adjudicatario y lo serán con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de las instalaciones y equipos y serán, de preferencia, los fabricantes de los mismos o, en su caso, empresas que cuenten 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 de aplicación. La empresa adjudicataria velará por el buen funcionamiento, la seguridad y la correcta puesta en marcha de todos los equipos integrantes de las instalaciones técnicas del centro y llevará a cabo el control de las variables de mantenimiento técnico de instalaciones y equipos, ejecutando las operaciones rutinarias



con total garantía para las mismas y atendiendo en todo momento a los avisos de incidencias o averías, en su caso.

Las labores de mantenimiento comprenderán un mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal:

A) Mantenimiento preventivo:

De acuerdo con la reglamentación vigente se entenderá por mantenimiento preventivo (MP) el conjunto de operaciones necesarias para asegurar el funcionamiento de las instalaciones y equipos de manera constante con el mejor rendimiento energético posible, conservando permanentemente la seguridad de los locales, de las personas y la defensa del medio ambiente.

El M.P. objeto del contrato será realizado sobre la totalidad de las instalaciones del centro objeto del contrato.

La empresa adjudicataria elaborará un programa de trabajo definitivo en el que se contengan todas las actuaciones de prevención a llevar a cabo sobre los equipos e instalaciones objeto del contrato. Dicho programa **será presentado en el plazo máximo de 30 días desde la formalización del contrato y contemplará:**

- a) Inventario de equipos e instalaciones.
- b) Libro de protocolos de inspección de M.P.
- c) Plan de inspecciones de M.P.
- d) Estadillo-registro de inspecciones.

La empresa adjudicataria será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación. Deberá llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se reflejará las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas.

El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo (en formato papel o electrónico), 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, quien 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 la realiza la tarea y sello de la empresa mantenedora. 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.

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 deberán permanecer en el centro, incluso después del período de vigencia del contrato y podrán ser requeridos por la Administración en cualquier momento; si durante este período 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 de 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.

El adjudicatario deberá realizar una desinsectación y desratización de los locales y espacios del centro al menos con una periodicidad anual, así como siempre que sea necesario, debiendo acreditarlo documentalmente ante la Consejería.

Todas las tareas de mantenimiento y limpiezas se registrarán convenientemente en el libro/hoja de mantenimiento preventivo o correctivo en su caso.

B) Mantenimiento correctivo de las instalaciones:

Se incluyen en el objeto del contrato todas las operaciones de mantenimiento correctivo (M.C.), que se deban realizar como consecuencia de avisos por avería o rotura imprevista de instalaciones, equipos o mobiliario, comprendiendo todas las intervenciones precisas para la vuelta al idóneo funcionamiento previsto en el M.P., y la reparación por avería o rotura imprevista de cualquier máquina, equipo o instalación.

Las operaciones de M.C. llevadas a cabo sobre equipos e instalaciones estarán contenidas en un Documento Técnico que contendrá, como mínimo los siguientes apartados y que las empresas licitadoras presentarán a la Consejería de forma periódica y en cualquier momento en el que les sea requerida.

- a) Partes de avería.
- b) Estadillo-registro de averías.
- c) Archivo de partes de avería.

El tiempo de respuesta para el inicio de la reparación será inmediato a producirse la avería. Cuando por la índole especial de la avería, su reparación no pueda realizarse de forma inmediata, se informará a los responsables de la Consejería. La empresa adjudicataria garantizará en todo momento la aportación de medios técnicos y personales suficientes para atender cualquier aviso de avería o incidencias las 24 horas/días, todos los días del año.

Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación achacables al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria, siendo 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.

El material de enfermería, terapia, sujeciones, lencería, menaje, así como cualquier otro de uso y desgaste continuado, se repondrá por parte del adjudicatario, con la suficiente periodicidad para garantizar la correcta prestación de los servicios.



El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado de limpieza las zonas verdes del Centro, y las plantas de interior, y a realizar el mantenimiento debido para evitar su deterioro. Por consiguiente, 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 las reposiciones 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 una atención constante y meticulosa a la limpieza de todas las superficies verdes, que consistirá en la eliminación tanto de la vegetación de crecimiento espontáneo como de hojas caídas; llevará a cabo las labores de siega, recortes y podas y recogida de desperdicios y basuras que por cualquier procedimiento lleguen a la zona. El adjudicatario cuidará de que no se produzcan pérdidas de agua por bocas de riego mal cerradas, aspersores mal regulados o por cualquier otra causa.

Correrán a cargo de la Consejería las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio 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 necesaria. También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento complementario del inicial del que se haya dotado al Centro, así como la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalice 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 competente en materia de servicios sociales. El fin de vida útil de una instalación, maquinaria o equipo será debidamente justificada con informes realizados por los fabricantes, o en caso de no ser posible, por empresas especializadas, cuyo coste correrá a cargo del adjudicatario. Si finalmente se comprobara que dicha instalación admite reparación, el coste de la misma revertirá en el adjudicatario, aun cuando el presupuesto haya sido aceptado por la Consejería.

C) 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 periódicas establecidas en los distintos Reglamentos aplicables y serán realizadas por la empresa adjudicataria o por empresa autorizada, siendo por cuenta de dicha empresa adjudicataria, debiendo presentar a la Consejería la documentación acreditativa con los correspondientes visados oficiales.

D) Plan básico de actuaciones y frecuencias del mantenimiento preventivo general:

Se establece un plan básico de actuaciones y frecuencias del mantenimiento preventivo y correctivo general sin perjuicio de la mejora que se pueda llevar a cabo por parte del adjudicatario.



1. Climatización

1.1. Plantas de Refrigeración:

Diariamente:

- Comprobar el funcionamiento normal y la no existencia de ruidos anómalos.
- Observar que el sistema de refrigeración, funciona correctamente.

Semanalmente:

- Confección del parte de control anotando todas las condiciones de funcionamiento, presiones, temperaturas, niveles, etc., de todos los elementos.
- Limpieza de la sala de máquinas.

Mensualmente:

- Verificación del nivel y estado del aceite de los compresores.
- Verificación del nivel de refrigerante.
- Comprobar la ausencia de humedad en el circuito refrigerante.
- Verificación y ajuste de interruptores de flujo.
- Engrase de mecanismos neumáticos o eléctricos de regulación.
- Comprobación y ajuste de termostatos y programadores presostatos de mando, seguridad y maniobra.
- Limpieza del equipo de purga de incondensables.
- Verificación del control de capacidad de los compresores.
- Comprobar el funcionamiento de la resistencia del cárter eléctrico.
- Limpieza del depósito humidificador.
- Comprobación de la circulación de aire en las baterías.
- Limpieza de filtros de aire y agua.

Semestralmente:

- Limpieza de condensadores.
- Engrase de rodamientos y cojinetes.
- Comprobación de acoplamientos y alineaciones.
- Limpieza de depósitos de purga.
- Ajuste y contraste de manómetros y termómetros.
- Contraste y regulación de válvulas automáticas y de seguridad.
- Comprobación de aislamientos.
- Comprobación de las válvulas de expansión.
- Control y recarga de refrigerante.
- Comprobación de estanqueidad en bandejas.
- Comprobación de estanqueidad en baterías y evaporadores.
- Limpieza y verificación de pulverizadores.

1.2. Equipos Autónomos y Fan-coils:

Mensualmente:

- Limpieza de filtros o reposición según estado.
- Contraste la no existencia de ruidos anormales.
- Verificación de toberas.
- Verificar ausencia de humedad en el circuito refrigerante.
- Comprobación de termostatos.



- Comprobación de anclajes y vibraciones.
- Comprobar obstrucciones en la bandeja del condensador.
- Comprobar presiones y temperatura en evaporador y condensador.
- Comprobar presiones y temperatura de entrada y salida en intercambiadores.

Semestralmente:

- Limpieza de bandejas de condensación y red de desagües.
- Verificar del grupo motor-ventilador, incluso alineaciones.
- Comprobación del inversor de invierno-verano.
- Comprobar el estado de las correas de transmisión, si las hubiera.
- Comprobación del interruptor de flujo de aire.
- Comprobación de presostatos y termostatos de seguridad.
- Limpieza de circuitos intercambiadores.
- Revisión de juntas y aislamientos.
- Revisión y corrección de fugas en el circuito frigorífico
- Limpieza de evaporadores y condensadores (exteriormente).

Anualmente:

- Comprobación del estado del aceite y su cambio si fuese preciso.
- Repaso de pinturas.
- Comprobar que las bornes de conexión eléctricas están correctamente apretadas.
- Contraste y ajuste de programadores.
- Contraste y ajuste de termómetros y manómetros.

1.3. Extractores, ventiladores y difusores:

Mensualmente:

- Comprobar la no existencia de calentamientos anormales.
- Comprobar la tensión de las correas de transmisión.
- Verificar la inexistencia de ruidos y vibraciones.
- Comprobar que los equipos giran libremente con la mano.
- Verificar el estado de los anclajes.
- Comprobar los bornes de conexión y la toma de tierra.
- Comprobar el funcionamiento de las compuertas cortafuegos.

Semestralmente:

- Engrase de casquillos y rodamientos.
- Limpieza de palas o álabes.
- Comprobar el desgaste de ejes o cojinetes.
- Comprobar el acoplamiento y alineaciones motor-ventilador.
- Comprobación del aislamiento eléctrico.

2. Electricidad

2.1. Cuadros eléctricos:

Mensualmente:

- Comprobación de los mecanismos de disparo de disyuntores, seccionadores, etc.
- Comprobación de fusibles, lámparas y equipos de medida (voltímetros y amperímetros) de cada cuadro.
- Verificación de la toma de tierra y aislamientos.



- Revisión visual de los interruptores automáticos y comprobación de sus accionamientos (magnetotérmicos y diferenciales).
- Revisar funcionamiento y maniobra correcta de los pulsadores revisando contactos y procediendo a su sustitución si fuera necesarios.
- Comprobación del buen funcionamiento de los contactos manuales.

Trimestralmente:

- Reapriete de bornes y regletas.
- Limpieza general de cuadros.
- Revisión de tensiones en bobinas.
- Revisión de contactos, comprobando presiones y holguras.
- Engrase de accionamientos mecánicos y comprobar ajustes.
- Revisar efectividad de los enclavamientos.

Semestralmente:

- Engrasar los contactos con vaselina neutra.

2.2. Teleruptores, contactores, relés y fusibles:

Mensualmente:

- Comprobar su correcto funcionamiento.
- Revisar el estado de aislamientos.
- Revisar los accionamientos mecánicos y comprobar las escalas de tiempo, etc.
- Comprobar el apriete de las conexiones y bornes.
- Observar vibraciones y zumbidos.
- Comprobar que no existe chispa excesiva en los contactos.

Trimestralmente:

- Comprobación y limpieza de las bobinas.
- Revisar y engrasar mecanismos observando que se mueven libremente.
- Comprobar tensiones de desconexión o caída.
- Revisión y sustitución de contactos si fuera necesario.
- Comprobar consumos reales y comparar con el calibrado de los fusibles.

Semestralmente:

- Engrasar contactos con vaselina neutra.

2.3. Redes y mecanismos:

Mensualmente:

- Revisar tomas de tierra.
- Comprobar que no se producen calentamientos anormales.
- Revisar empalmes y conexiones de líneas.

Trimestralmente:

- Comprobar y reapretar conexiones de enchufes y bornes.
- Revisión de cajas de registro y estanqueidad de las mismas.
- Revisar aislamientos.

Semestralmente:

- Limpieza general de líneas y mecanismos.
- Medición y anotación de la resistencia de las tomas de tierra.



2.4. Motores Eléctricos:

Mensualmente:

- Comprobar mediante el accionamiento a mano que el motor gira suavemente.
- Revisar el estado de apriete de los pernos de conexión eléctrica y la puesta a tierra.
- Observar el grado de calentamiento por si fuera anormal.
- Comprobar el estado del ventilador.
- Observar vibraciones anormales y revisar puntos de anclaje.

Semestralmente:

- Engrase de rodamientos y comprobar su desgaste.
- Comprobación de holguras anormales.
- Comprobación del aislamiento eléctrico.
- Revisión del estado de pintura.

2.5. Alumbrado:

Diariamente:

- Inspección ocular comprobando si hay algún punto de luz fundido o en mal estado.

Mensualmente:

- Revisión y comprobación de los mecanismos de encendido y cajas de fusibles.

Trimestralmente:

- Revisión de cebadores, portacebadores y reactancias.
- Revisión de rejillas antideslumbrantes y difusores.

Según necesidades:

- Sustitución de mecanismos, cebadores y reactancias.
- Reposición de bombillas, lámparas y tubos fluorescentes.

2.6. Grupos de Continuidad (U.P.S.):

Mensualmente:

- Control de la fuente de alimentación.
- Comprobación del buen funcionamiento de bypass manual formado por dos interruptores, para la alimentación directa de la carga desde la red.
- Controlar calentamientos anormales.
- Toma de datos en el parte correspondiente.

2.7. Pararrayos:

Anualmente:

- se realizará revisión integral del pararrayos por empresa especializada, que emitirá informe sobre el estado de la instalación, posibles deficiencias, etc... según normativa vigente

3. Fontanería

3.1. Red Horizontal de saneamiento:

Semestralmente:

- Revisión del estado de pozos, arquetas, sifones, cámaras de descarga y aliviadores.
- Revisión del estado de los colectores con sus entronques en arquetas.

En función de las necesidades:

- Reposición de rejillas, sumideros o tapas de arquetas en mal estado.
- Reparaciones de albañilería en pozos y arquetas.



La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa vigente, estableciéndose una periodicidad mínima que se indica en el siguiente cuadro:

	SEMESTRAL	ANUAL
SUMIDEROS, CUBIERTAS Y BOTES SIFÓNICOS	X	
REVISIÓN DE COLECTORES SUSPENDIDOS, Y LIMPIEZA DE ARQUETAS A PIE DE BAJANTE, DE PASO Y SIFÓNICAS, POZOS DE REGISTRO, BOMBAS DE ELEVACIÓN Y RESTO DE ELEMENTOS DE LAS INSTALACIONES		X

Se deberá comprobar la estanqueidad general de la red con sus posibles fugas, la existencia de olores y el mantenimiento del resto de elementos. Se revisarán y desatascarán los sifones y válvulas, cada vez que se produzca una disminución apreciable del caudal de evacuación o haya obstrucciones y se mantendrá el agua permanentemente en los sumideros, botes sifónicos y sifones individuales para evitar malos olores.

Además, el adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios, a su costa, para desemboces de bajantes y desatracos de la red horizontal de saneamiento, incluidos trabajos de desatasco con camiones-bomba.

3.2. Agua fría, caliente y sanitarios (Termos eléctricos):

Trimestralmente:

- Revisión de redes de distribución, comprobando estanqueidad, goteo y humedades en juntas y soldaduras.
- Revisión de grifos, válvulas y llaves de paso, comprobando hermeticidad y prensas.
- Revisión y comprobación de válvulas de retención y fluxómetros.
- Revisión del estado de soportes y aislamientos.
- Revisión de todos los aparatos sanitarios, comprobando fijaciones y conexiones.
- Revisión y control de calentadores eléctricos.
- Comprobación de termostatos y temperatura del agua caliente y sanitaria.

Anualmente:

- Limpieza y engrase de válvulas generales al tiempo que se procede a su apertura y cierre.
- Reapriete de prensas o sustitución de empaquetaduras de dichas válvulas.
- Limpieza interior de termos eléctricos y elementos calefactores.

4. Protección contra incendios

Mantenimiento de las instalaciones de protección contra incendios, ajustándose a la normativa vigente aplicable a este tipo de servicios, en concreto:

- 1.- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- 2.- Decreto Legislativo 1/2006, de 28 de septiembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley por la que se refunden los servicios de Prevención, Extinción y Salvamentos de la Comunidad de Madrid.



3.- Ordenanza de Protección Contra Incendios del Ayuntamiento de Madrid (OPI. 93 BOCM 04-08-93).

4.- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. BOE 28.03.2006

El mantenimiento consistirá en las revisiones periódicas de todos los sistemas de detección y extinción del centro, realizando las operaciones de recarga, retimbrado, verificaciones, ajustes, etc., con el fin de asegurar la buena operatividad de los sistemas. En general, se efectuarán todas las operaciones, de la forma y con la periodicidad establecida en la normativa anteriormente señalada.

5. Albañilería y pintura

En función de las necesidades:

- Revisiones y reparaciones puntuales si hubiera deterioros fortuitos en estos elementos.
- Actuaciones complementarias de acabado, como consecuencia de actuaciones de otros oficios.
- Se procederá a la reparación de desperfectos puntuales que surgieran en cualquier elemento.

6. Carpintería

En función de las necesidades:

- Reposición de pomos y cerraduras en mobiliario, puertas y ventanas. Reparación de desperfectos.

7. Imagen, sonido comunicaciones y datos

Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del centro de acuerdo con la normativa y las especificaciones de los fabricantes.

8. Mobiliario

Mantenimiento preventivo y correctivo del mobiliario del centro de acuerdo con la normativa, las especificaciones de los fabricantes y las indicaciones de la Consejería, debiéndose garantizar en el caso de las reposiciones el mismo tipo de calidades de aquello que está siendo repuesto.

9. Servicio de limpieza

El servicio de limpieza se prestará todos los días de lunes a viernes. En los Pisos Tutelados el servicio de limpieza se realizará con la frecuencia necesaria para dar cumplimiento con lo recogido en el apartado IV. 2.2.1. en los puntos a.8, b.5 y b.6.

En el caso de los espacios/elementos relacionados más abajo, la limpieza se efectuará de conformidad con el siguiente cuadro de frecuencias mínimas y se registrará en el libro u hoja de mantenimiento preventivo, tal y cómo se establece en el apartado VI del presente documento:



ZONAS DE SERVICIOS Y OTRAS ZONAS COMUNES	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
LIMPIEZA DE CRISTALES, ESPEJOS Y MAMPARAS	X	
LAVADO DE CORTINAS/ESTORES	X	
PERSIANAS		X
PULIDO Y CRISTALIZADO DE SUELOS DE ZONAS COMUNES		X

E) Otros Aspectos

La entidad adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para el suministro, instalación, mantenimiento y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónica, así como de los equipos informáticos, necesarios para el adecuado funcionamiento del centro objeto del contrato. El cambio de titularidad de las líneas a la finalización del contrato será tramitado por la nueva empresa adjudicataria, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.

F) Reversión del Servicio

Con ocasión de la finalización del Servicio, el adjudicatario deberá cumplir lo establecido en el artículo 291 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

La administración revisará el inventario, las instalaciones y la documentación y emitirá informe vinculante, al objeto de comprobar con una antelación mínima de cuatro meses respecto a la fecha en que haya de producirse la finalización, que la entrega del centro, sus instalaciones y equipamiento se realice en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

Sin perjuicio de las instrucciones proporcionadas por la Consejería en cuanto al procedimiento del cambio de contratista, la empresa saliente favorecerá y facilitará a la empresa entrante todos los trámites y procedimientos para que el cambio se perciba lo menos posible por parte de usuarios y familiares.

La Consejería comunicará a la empresa saliente los datos de la empresa entrante, cuando se formalice la adjudicación, para que la primera informe detalladamente a la segunda sobre la situación del centro, sus instalaciones, usuarios, etc y entre otros, sobre los siguientes aspectos:

- Expedientes personales de los usuarios, garantizándose en todo momento el adecuado tratamiento y custodia de la información contenida en ellos.
- Situación de personal (contratación, horarios, días pendientes de vacaciones, asuntos propios, así como cualquier incidencia).
- Situación de los equipos e instalaciones: equipos informáticos, de telefonía, sistemas de llamadas, software, megafonía, instalaciones de climatización, ventilación, frigoríficas, de protección contra incendios, energéticas, etc., facilitando actas, certificados de inspección y cualquier otra información relevante.



-Consumibles: la empresa saliente facilitará y colaborará en la dotación de inicial del centro en lo referente al material de oficina, material higiénico sanitario, etc.

VII. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS

El adjudicatario deberá elaborar, implantar y actualizar durante toda la duración del contrato los siguientes planes:

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.

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.

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

Comunicaciones e instrucciones de la administración

- a. 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.

VIII.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

En el caso de huelga, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería competente en materia de servicios sociales 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 dicho servicio.

IX.- COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA

1. El adjudicatario deberá cumplir e implantar lo recogido en el Manual de Imagen Corporativa que le será entregado al comienzo del contrato, quedando obligado a ejecutar las indicaciones de la Consejería competente en materia de servicios sociales en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro, en los vehículos utilizados para el transporte de los usuarios del centro de día, en el vestuario



del personal así como en todo el material impreso, cartelería interna, comunicación telefónica y el resto de elementos de documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente contrato.

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

X.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

1. El adjudicatario designará un responsable del servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería competente en materia de servicios sociales 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. En todo caso elaborará, en los dos primeros meses de cada ejercicio, una memoria anual sobre la prestación del mismo en el ejercicio inmediato anterior.

2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado en el punto anterior, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que surja en el desarrollo de la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

3. El adjudicatario deberá facilitar a la unidad correspondiente de la Consejería competente en materia de servicios sociales, toda la información que le sea requerida para el control y seguimiento del correcto cumplimiento de las condiciones establecidas en este pliego.

XI.- SEGURIDAD Y SALUD

El contratista adjudicatario está obligado en el ámbito del contrato de referencia y durante el período de vigencia del mismo, al cumplimiento estricto de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales según establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, reformada por la Ley 54/2003, al RD 39/1997 sobre los servicios de Prevención, y toda la normativa de desarrollo así como las modificaciones que se produzcan durante la duración del contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, en todos los aspectos relacionados con el trabajo a desarrollar. Dicha obligación se materializa a través de la adopción de las medidas necesarias en materia de prevención de riesgos, planificación de la actividad preventiva, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud y de un servicio de prevención.



Dotará a todo su personal de todos los medios necesarios de protección colectiva e individual necesarios para el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud, y Prevención de Riesgos Laborales, debiendo tomar medidas para estos elementos sean utilizados por todo el personal, siendo responsabilidad de ésta, aquellos accidentes laborales que pueda sufrir el personal.

En Madrid, a fecha de firma

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN
AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA
(P.S. Orden 820/2020, de 9 de julio de 2020)
EL SUBDIRECTOR GENERAL
DE CENTROS Y SERVICIOS

Fdo.: Isidro Donoso Toresano

