

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES (RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA) VILLAVERDE ALZHEIMER DE MADRID

I.- OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto describir las características, obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que pueda ser adjudicataria del servicio para la gestión del Centro de Atención a Personas Mayores Dependientes (Residencia y Centro de Día) Villaverde Alzheimer de Madrid.

II.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente pliego consiste en la gestión de un centro de atención a personas mayores dependientes, que está integrado por residencia y centro de día. El régimen jurídico básico de este Servicio está regulado por el Decreto 72/2001, de 31 de mayo por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Atención de Día y Pisos Tutelados.

El centro está ubicado en la Carretera de Villaverde a Vallecas, 38, en el distrito municipal de Villaverde de Madrid, ostentando la Comunidad de Madrid la titularidad del mismo.

Tiene capacidad para atender a: 52 residentes, 40 usuarios de centro de Día y 20 usuarios en Centro de Día de respiro familiar (fin de semana). La capacidad señalada para el centro de día, de 40 usuarios, debe ser entendida como de asistencia máxima simultánea, por lo que los usuarios pueden ser atendidos, en régimen de asistencia alterna, un número mayor, siempre que no se rebase dicha ocupación.

A efectos de este documento se entiende por residencia de mayores el equipamiento destinado al alojamiento y atención, tanto permanente como temporal, de aquellas personas dependientes que precisan de asistencia continuada en la realización de las actividades de la vida diaria. El centro de día es un recurso especializado, de carácter socio-rehabilitador y estancia diurna, para personas mayores con autonomía reducida. El centro, actualmente en funcionamiento, cuenta con las instalaciones y equipamiento adecuados, según inventario, que se entregará al adjudicatario una vez formalizado el contrato. El equipamiento informático, tanto en lo que se refiere a hardware como a software de gestión, será aportado por el adjudicatario.

El adjudicatario prestará en el centro los siguientes servicios:



1.- En la residencia

- a) El alojamiento, que comprenderá: el uso de una habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, mesa, aseo, el lavado, repaso y planchado de la ropa personal.
- b) El cuidado personal, control y protección del usuario, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación), actividades encaminadas al mantenimiento de las capacidades funcionales de los usuarios, así como aquéllas dirigidas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- c) Atención gerontológica y rehabilitadora dirigida al mantenimiento de las funciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación tendentes al mantenimiento funcional para la realización de actividades básicas de la vida diaria (fisioterapia y terapia ocupacional, entre otros), sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.
- d) Atención psicológica, que comprenderá el diagnóstico y evaluación de los usuarios, así como los tratamientos individuales o de grupo que precisen.
- e) Atención social, que incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.
- f) Servicio de limpieza.
- g) Otros servicios (peluquería, podología y servicios funerarios).

2.- En el centro de día

- a) Los mismos que en la residencia. Por lo que se refiere al alojamiento comprenderá únicamente la manutención, así como la utilización del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.
- b) El programa de respiro familiar incluirá el servicio de manutención, así como la utilización del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes, el cuidado personal, control y protección de los usuarios, terapia ocupacional o animación sociocultural.
- c) Transporte de usuarios. Se exceptúan los usuarios del programa de respiro familiar que lo harán por sus propios medios, siendo a su cargo el coste que, en su caso, conlleve.

Todos estos servicios se prestarán conforme a los requerimientos que a continuación se describen siendo responsabilidad del adjudicatario su cumplimiento, así como facilitar la labor de supervisión y control de los mismos por el personal designado a tal efecto por la Comunidad de Madrid:



- 1º El servicio de residencia se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.
- 2º El servicio de centro de día se prestará durante todo el año, de lunes a viernes, excepto los declarados festivos, en horario ininterrumpido entre las ocho y las diecinueve horas. Durante los fines de semana, sábado y domingo, se desarrollará un programa de respiro familiar para 20 usuarios en horario de 10:00 a 20:00 horas.

III.- DESCRIPCIÓN DEL EDIFICIO

El Centro cuenta con una superficie construida de 5.413,60 m², sobre solar de 3.121 m². Está constituido por un edificio en recinto vallado, que consta de cuatro plantas sobre rasante y una planta sótano bajo rasante, con las siguientes dependencias:

Planta sótano bajo rasante, en la que se sitúan un aparcamiento de 33 plazas, cuarto de equipos hidráulicos, cuadro general de distribución, grupo electrógeno, cuarto de calderas, aljibes de agua potable y contraincendios, lavandería, almacenes y cuarto de basuras.

Planta baja, en la que se sitúan las siguientes dependencias: vestíbulo principal, recepción y control, distribuidor, baño geriátrico, enfermería, sala de curas, cuatro despachos, sala de podología, sala de peluquería, comedor, terapia ocupacional, rehabilitación, zona estacional, aseos usuarios, cuarto de limpieza, un aseo adaptado, aseos de personal, cuarto de mantenimiento, office, zona de recepción de mercancías, cuarto de basuras, vestuarios personal, almacén, cámaras frigoríficas, cocina y oficio de limpieza.

Plantas primera y segunda donde se disponen las áreas de atención residencial, costando cada una de ellas de las siguientes dependencias: vestíbulo, baño geriátrico, dos oficios de limpieza, aseos de personal, office, comedor, sala de estar, puesto de control, terraza-estancia, 11 habitaciones individuales con baño, 7 habitaciones individuales con baño y terraza, 4 habitaciones dobles con baño y un distribuidor.

Planta tercera, se sitúa el área de gestión y administración. Consta de las siguientes dependencias: vestíbulo de ascensores, vestíbulo distribuidor, área técnica-instalaciones, despacho de dirección y administración, sala de reuniones, archivo, un despacho, sala de estancia y descanso del personal, vestuarios y aseos de personal, distribuidor, cuarto de comunicaciones y oficio de limpieza.

IV.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

1. Usuarios

- a) Podrán ser usuarios de la Residencia las personas mayores dependientes, mayores de 55 años, afectadas de demencia, preferentemente tipo Alzheimer que les impida o limite gravemente para valerse por sí mismas.
- b) Los matrimonios o parejas unidas de hecho podrán ser usuarios de la residencia, aunque sólo uno de sus miembros sea dependiente. Si falleciera éste, el cónyuge



no dependiente deberá abandonar la residencia en el plazo de un mes, dándosele opción a ingresar en otro centro de la Comunidad de Madrid destinado a la atención de usuarios no dependientes.

- c) Podrán ser usuarios del Centro de Día las personas mayores dependientes, mayores de 60 años, afectadas de discapacidad física o psíquica que les impida o limite gravemente para valerse por sí mismas. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer podrán ser atendidas en el centro de día a partir de los 55 años de edad.
- d) No podrán ser usuarios del centro las personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.
- e) Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Comunidad de Madrid la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.
- f) Los usuarios no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.
- g) 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 competente, las justifiquen.

1.1) Designación de usuarios

- 1º Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas del centro.
- 2º La ocupación de las plazas del centro, así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas, se efectuará previa resolución del órgano cualificado de la Consejería competente en materia de servicios sociales.
- 3º El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería competente en materia de servicios sociales para ocupar las plazas. La incorporación de usuarios al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la notificación de adjudicación de plaza.
- 4º El adjudicatario, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se le haya 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. Si viera que, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no se va a cumplir, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería competente para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.
- 5º 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.



1.2) Período de adaptación

1º Se considerará como período de adaptación del usuario los primeros treinta días naturales siguientes al de su incorporación al centro. En el caso de que la ocupación de las plazas sea temporal, el periodo de adaptación será de ocho días.

2º Si durante dicho período se apreciaran circunstancias personales que impidan la atención del usuario en el centro, éste 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.

Para los usuarios incluidos en el programa de respiro familiar no existirá un periodo de adaptación propiamente dicho. No obstante, el adjudicatario podrá proponer a la Consejería competente la baja de aquellos usuarios cuyas circunstancias personales les impidan beneficiarse del programa. La Consejería tomará la decisión que proceda, siendo ésta vinculante para el adjudicatario.

2. Estancias temporales

El adjudicatario se ocupará de que los familiares se hagan cargo de los usuarios que ocupen plaza con carácter temporal al final del plazo establecido en la resolución de concesión de la misma.

3. Incidencias

El adjudicatario notificará a la Consejería competente en materia de servicios sociales las bajas, altas e incidencias de los usuarios en el mismo día en que se produzcan, a través de fax, correo electrónico y/o sistema informático.

4. Régimen interior

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

En lo referente al régimen de faltas y sanciones será de aplicación a los usuarios lo establecido en el capítulo III, de la Orden 766/1993 de la Consejería de Integración Social, de 10 de junio, o en la que en su caso le sustituya correspondiendo a la Consejería de competente en materia de servicios sociales la ejecución de las actuaciones derivadas de tal aplicación.

El Reglamento de 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 de competente en materia de servicios sociales en todos aquellos aspectos relacionados con este ámbito.



V.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Alojamiento, que comprende:

a) Estancia

- 1º Ocupación por el usuario de una habitación individual o doble. Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, ofensivos, o peligrosos.
- 2º Las habitaciones se limpiarán, en horario matutino, diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- 3º Las camas se harán diariamente, en horario matutino, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- 4º Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

b) Manutención

- 1º Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) para los residentes y tres (desayuno, comida y merienda) para los usuarios del centro de día, incluidos los del programa de respiro familiar, sin perjuicio de que en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta. No deberá mediar menos de tres horas ni más de cinco entre cada ingesta, sin perjuicio de que en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse esta frecuencia. El tiempo máximo que puede transcurrir desde la cena a la siguiente ingesta es de 10 horas.
- 2º Los menús deberán ser supervisados por un médico o dietista, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados.
- 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 dietista.
- 4º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
- 5º Los menús, tanto ordinarios como de régimen, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que puedan ser visibles fácilmente por los usuarios y sus familiares.
- 6º Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, o por otras razones organizativas que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de cuidados especiales.
- 7º 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.
- 8º Los residentes podrán comer en compañía de sus familiares y visitantes siempre que exista en el centro un espacio destinado al efecto, siendo a cargo de éstos la



contraprestación económica correspondiente cuando así esté establecido por el centro, en cuyo caso el precio deberá estar expuesto. En todo caso se cumplirán las normas que se establezcan por la dirección del centro en cuanto a avisos, números de invitados, etc.

c) Vestuario de uso personal

- 1º El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.
- 2º La ropa deberá estar debidamente marcada, de acuerdo con las instrucciones dadas por el centro, a fin de garantizar su uso exclusivo por su propietario. La ropa que aporte el usuario a su ingreso así como la que aporte con posterioridad deberá ir marcada o marcarse a cargo del usuario o sus familiares. En el caso de que el usuario no tenga familiares, el marcaje de la ropa será, en todo caso, a cargo del adjudicatario.
- 3º Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento el inventario de la ropa aportada por él, debiendo mantenerse actualizado con los cambios que se vayan produciendo. El inventario, que deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable correspondiente de la residencia, se archivará y se custodiará junto al expediente administrativo del usuario.
Toda aquella prenda no marcada o marcada de forma distinta a las instrucciones dadas por el centro no se incluirá en el inventario del residente.
El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda o enser extraviado y/o deteriorado que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío o deterioro se haya producido por causas imputables al centro.
- 4º El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
- 5º El lavado, planchado y repaso de la ropa deberá efectuarlo el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- 6º El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- 7º Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.
- 8º El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

d) Ropa de cama, mesa y aseo

- 1º Para los residentes, el servicio incluye, la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo con que está dotado el centro. Para los usuarios del centro de día, incluidos los del programa de respiro familiar, el servicio incluye la utilización de la ropa de mesa y aseo.
- 2º Sin perjuicio de las frecuencias establecidas en el apartado V.5 de este pliego, el cambio de la ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las



circunstancias de higiene lo requieran y en todo caso semanalmente, así como en el caso de la ropa de cama cada vez que se produzca un ingreso.

- 3º El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

2. Cuidado personal, control y protección, que comprende:

a) Cuidado personal

- 1º Deberá garantizarse el aseo personal integral diario de los usuarios, y tantas veces como lo exijan las circunstancias, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad. La ducha de los residentes deberá realizarse como mínimo en días alternos, salvo que, por criterio facultativo, se determine otra frecuencia.
- 2º El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.
- 3º 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.
- 4º Las toallas estarán adecuadamente diferenciadas e identificadas con soportes separados de forma que se garantice su utilización exclusiva por cada residente.
- 5º Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, etc.) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el adjudicatario. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos productos estén convenientemente identificados de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.
- 6º Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.
- 7º El adjudicatario tendrá disponible a disposición de los usuarios el material de incontinencia necesario. Este material correrá a cargo del usuario o del Sistema de Salud al que esté acogido. En el caso de que la ocupación de la plaza residencial tenga carácter temporal, el material de incontinencia será aportado por el residente, ya sea a su cargo o con cargo al sistema de salud al que esté acogido. Los usuarios de centro de día, incluidos los del programa de respiro familiar, aportarán a su cargo el material de incontinencia.
El número de cambios del material de incontinencia será el que demanden las circunstancias personales del usuario.
- 8º 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 colchones antiescaras, barandillas de cama, protectores de barandillas y demás 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.

9º El adjudicatario prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. El adjudicatario, siempre y cuando las condiciones meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas, patios) del centro, prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

10º El adjudicatario realizara las labores de limpieza de las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, andadores, así como bastones, muletas, sillones geriátricos, sillas de ducha, etc., con la frecuencia necesaria para que estén en perfecto estado de uso.

b) Control y protección

1º Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro.

2º El reglamento de régimen interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del centro.

3º En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios (caídas, salidas inadvertidas del centro, en la toma de medicación, y otras análogas), se establecerán las medidas de protección y control necesarias.

4º El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.

5º Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

6º Las visitas a los residentes se anotarán en el registro correspondiente.

3. Atención gerontológica y rehabilitadora, psicológica y social

a) Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo de manera individualizada su estudio y evaluación interdisciplinar, en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Individualizada (P.A.I.), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. Dicho Programa deberá ser realizado antes de que finalice el periodo de adaptación.



Comunidad de Madrid

El centro deberá actualizar dicho Programa siempre que los cambios en la situación psicofísica del usuario lo requiera y, al menos, una vez en un periodo no superior a seis meses.

El adjudicatario, dentro de los límites establecidos por la legislación aplicable, deberá informar a los usuarios, a su representante legal o al familiar autorizado por el usuario, de la situación del residente cada seis meses, debiendo quedar constancia de ello por escrito.

- b) De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará la información administrativa, social, sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional y psicológica), y de animación sociocultural, 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. En el caso de los usuarios del programa de respiro familiar, el expediente personal constará de la información social y médica pertinente, así como de las incidencias de su participación en el programa. A estos efectos, el centro analizará, al menos semestralmente, la evolución de los usuarios y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos.
- c) Se llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de diplomados universitarios en enfermería (DUE) que consistirán en libros de registro o programas informáticos que garanticen la no modificación posterior a la anotación de la incidencia. Cada uno de estos libros será visado por el superior inmediato.
- d) Se llevarán a cabo las actuaciones necesarias de medicina preventiva, dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como de medicina asistencial, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario. La atención psicológica y social tendrá, asimismo, un carácter marcadamente preventivo.
- e) Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia (excepto a los usuarios del programa de respiro familiar) y de terapia ocupacional.
- f) El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correspondiente correrá a cargo de los usuarios.
- g) En los casos en que proceda se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario, así como la orientación y apoyo a las familias de los usuarios de la residencia y del centro de día, exceptuando a los usuarios del programa de respiro familiar.
- h) El adjudicatario elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de la residencia y centro de día. Las actividades deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.
- i) El adjudicatario, a través del equipo técnico de la residencia, propiciará la relación entre los residentes y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. El adjudicatario, a través del equipo técnico del centro de día, mantendrá relaciones y contactos periódicos con los familiares o allegados de los usuarios y comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas en la jornada. Las actividades colectivas deberán



Comunidad de Madrid

estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.

4. Transporte

El adjudicatario prestará el servicio de transporte a los usuarios del centro de día que tengan asignado este servicio, procedentes de su zona de influencia, que corresponderá a los distritos de Villaverde y Usera.

Este servicio 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 y medios auxiliares), en su caso, para el traslado de los usuarios desde su piso o vivienda al vehículo y viceversa, y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

a) Medios Materiales

- 1º El adjudicatario aportará 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.
- 3º Los vehículos deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

b) 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 su piso o vivienda 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



Comunidad de Madrid

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 Cumplimentar 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. Asimismo 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 VII del presente pliego de prescripciones técnicas.

c) 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.
- 2º El servicio de transporte deberá prestarse durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos. El horario de prestación de este servicio será entre las ocho y las nueve treinta horas y entre las diecisiete y dieciocho treinta horas, sin perjuicio de que los intervalos citados deban ajustarse y adaptarse a las necesidades de funcionamiento del centro.
- 3º 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.
- 4º El contratista deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.
- 5º El contratista tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de los usuarios, hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares.
- 6º En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad por circunstancias no imputables a la Consejería competente, 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.



5. Servicio de limpieza

El servicio de limpieza se prestará todos los días del año, en turnos de mañana y tarde. En el caso de los espacios relacionados más abajo, la limpieza se efectuará de conformidad con el siguiente cuadro de frecuencias mínimas:

	QUINCENAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
HABITACIONES Y ENFERMERIA			
LIMPIEZA DE CRISTALES		X	
LAVADO DE CORTINAS		X	
ZONAS DE SERVICIOS Y OTROS			
CRISTALES, ESPEJOS Y MAMPARAS		X	
PERSIANAS			X
PULIDO Y ACRISTALADO DE SUELOS DE ZONAS COMUNES			X
MANTENIMIENTO			
SALA DE CALDERAS	X		
SALA DE DEPOSITO ACS	X		
SALA DE GRUPO ELECTRÓGENO	X		
CUARTO DE ASCENSORES	X		

6. Otros servicios

- El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios de residencia y centro de día el servicio de peluquería y podología. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije el adjudicatario, que deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se preste cada servicio. La gratuidad del servicio de podología y peluquería podrá producirse cuando la empresa adjudicataria lo haya ofertado como mejora.
- En caso de fallecimiento de un residente el adjudicatario notificará de forma inmediata el hecho a los familiares y proporcionará el uso gratuito de los velatorios dentro de las 36 horas siguientes, corriendo a cargo de los familiares y allegados del difunto los trámites y gastos de traslado y sepelio.
- En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos derivados del sepelio, el adjudicatario realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

VI.- MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO

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 por turnos 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 (aseo matutino, asistencia durante las comidas, cambios de material de incontinencia, etc.)
El adjudicatario deberá garantizar la presencia física continuada del personal durante los cambios de turno.
En el momento de efectuar las pausas o descansos establecidos dentro de la jornada de trabajo, existirá siempre en las zonas de atención al menos un 60% de los efectivos de cada categoría.
- b) El turno de noche deberá estar suficientemente cubierto para asegurar el control del centro y de sus usuarios y la realización de, al menos, cuatro rondas de control que abarquen a todos los usuarios durante ese turno.
- c) Las unidades de atención psicogeriatrica o zonas donde se ubiquen personas con trastorno cognitivo o que tengan episodios de desorientación deberán estar permanentemente vigiladas, con el personal necesario, complementado con los medios técnicos disponibles en el centro.
- d) Transcurridos quince días desde la adjudicación del contrato, el adjudicatario facilitará la distribución de los horarios del personal por turnos a la Consejería competente en materia de servicios sociales para su aprobación.



3. Proceso de gestión asistencial

- a) Al ingreso del usuario en el centro y durante el período de adaptación, se llevará a cabo su estudio y evaluación interdisciplinar, en base al cual se elaborará un Programa de Atención Individualizada (PAI), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener 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) La gestión del PAI deberá estar soportada por un sistema informático, al que tendrán acceso los técnicos de la Comunidad de Madrid en su labor de control y verificación del cumplimiento de los requisitos del contrato.
- e) El equipo interdisciplinar deberá tener reuniones, al menos, semanalmente, en las que se levantará acta de los temas tratados y acuerdos alcanzados.

4. Protocolos y registros

- 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. Los registros consistirán en libros de registro o programas informáticos que garanticen la no modificación posterior a la anotación.
- b) Como mínimo se deberá disponer y utilizar los siguientes protocolos y registros:

Protocolos:

- 1. Protocolo de caídas.
- 2. Protocolo de información a la familia.
- 3. Protocolo ante un fallecimiento.
- 4. Procedimiento a seguir ante la supuesta incapacitación de un residente.
- 5. Protocolo de colocación de medidas de sujeción.
- 6. Protocolo de higiene personal.
- 7. Protocolo de prevención, detección y tratamiento precoz de úlceras por presión.
- 8. Protocolo de atención a residentes inmovilizados.
- 9. Protocolo ante desaparición de residentes.
- 10. Protocolo ante el suicidio de residentes.
- 11. Protocolo de atención a residentes con incontinencia.
- 12. Protocolo de actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de SIDA.
- 13. Protocolo de aislamiento: actuaciones para evitar que una enfermedad concreta que padece un residente sea transmitida al resto. (El uso de este protocolo exige, necesariamente, prescripción facultativa previa).
- 14. Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.
- 15. Protocolo de traslado a servicios de urgencias.



Comunidad de Madrid

16. Protocolo de cuidados de sonda nasogástrica.
17. Protocolo de cuidados de sonda vesical.
18. Protocolo de cuidados de ostomías (colostomía, traqueostomía, ileostomía, etc.)
19. Protocolo de hidratación.
20. Protocolo de actuación para la preparación y administración de la medicación.
21. Protocolo de manejo de objetos punzantes.
22. Protocolo de manejo de residuos sanitarios.

Registros:

1. Registro de caídas: Individual. Colectivo por mes.
 2. Registro de medicación administrada.
 3. Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.)
 4. Registro de curas diarias individualizado.
 5. Registro de control de constantes (temperatura, tensión arterial, glucemias, peso y otras constantes), de acuerdo con la frecuencia prescrita por el facultativo.
 6. Registro de cambios posturales.
 7. Registro de cambios de pañal.
 8. Registro de hidratación (donde debe quedar reflejado, de manera cuantitativa, la cantidad de líquido ingerido y el tipo de líquido).
 9. 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).
 10. Registro de alimentación por sonda nasogástrica (reflejar cantidad administrada, hora de administración, etc.)
 11. Registro de cambio de sonda vesical, nasogástrica y otras.
 12. Registro de deposiciones (individualizado y diario).
 13. Registro de diuresis; reflejando ésta de forma cuantitativa, individualizada y diaria. Este registro es especialmente importante en los residentes portadores de sonda vesical.
 14. Registro de control de "Sintrom".
 15. Registro de control de oxígeno.
 16. Registro de residentes que acuden a terapia ocupacional.
 17. Registro de residentes que acuden a fisioterapia.
 18. Registro de entradas y salidas de los usuarios
 19. Registro de visitas.
- 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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.



5. Formación del personal

- a) El adjudicatario elaborará un plan de formación del personal con un horizonte de al menos 3 años.
- 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 de otros tres años.
- c) Como mínimo se impartirán 10 horas de formación al año para cada persona en plantilla.
- d) El adjudicatario, a petición de la Consejería competente en materia de servicios sociales, deberá aportar información donde pueda comprobarse que el plan está elaborado, está siendo ejecutado y se ha alcanzado la formación estipulada, en cuanto a las horas recibidas por el personal de la plantilla.

6. Relación con los familiares

- a) El horario de visitas deberá estar expuesto, comprenderá un horario amplio según la organización del centro y se habilitará un espacio para tal fin. El centro contemplará fuera de este horario, visitas excepcionales previamente comunicadas y programadas por los familiares cuando las circunstancias lo requieran.
- b) Las visitas deben en todo caso comunicar su entrada y salida en recepción y no deberán interferir en el proceso asistencial que se esté llevando a cabo con los residentes.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro
- f) 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.

VII.- MEDIOS PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CENTRO

1. El adjudicatario deberá garantizar la presencia física todos los días del año del personal que a continuación se relaciona:

Médicos:

- Turno de mañana: 1 a jornada completa

Durante el turno de noche el adjudicatario garantizará la atención inmediata en los casos de urgencia que lo requieran.

ATS/DUEs:

- Turno de mañana: 1 a jornada completa.
- Turno de tarde: 1 a jornada completa
- Turno de noche: 1 a jornada completa.

Gerocultores/auxiliares de enfermería:

- Turno de mañana: 7 a jornada completa
- Turno de tarde: 6 a jornada completa
- Turno de noche: 2 a jornada completa.

Deberá garantizarse la presencia física permanente de personal gerocultor/auxiliar de enfermería en las unidades de cuidados especiales.

Por lo que se refiera a la distribución por turnos de ATS/DUEs y gerocultores/auxiliares de enfermería el adjudicatario podrá proponer, si la experiencia lo aconseja, para su aprobación por la Consejería competente en materia de servicios sociales, la modificación de la distribución por turnos indicada.

2. Deberá garantizarse la presencia física, de lunes a viernes, como mínimo, del personal que seguidamente se relaciona:
 - 1 Fisioterapeutas a jornada completa y uno a media jornada
 - 1 Diplomado en Trabajo Social/Asistente Social a jornada completa.
 - 1 Psicólogo a jornada completa
3. Deberá garantizarse la presencia física, de lunes a domingo, cinco días a la semana, como mínimo, del personal que seguidamente se relaciona:
 - 1 Terapeuta ocupacional a jornada completa y uno a media jornada.
 - 1 Animador Sociocultural a media jornada.



4. Adicionalmente a lo señalado anteriormente:

- a) Para el centro de día se garantizará la presencia de 3 gerocultores/auxiliares de enfermería a jornada completa, el resto de servicios especializados se prestara por los técnicos de la residencia.
- c) Para el programa de respiro familiar se deberá garantizar la presencia física los sábados y domingos de 1 terapeuta ocupacional o animador sociocultural a un cuarto de jornada y un mínimo de 2 gerocultores /auxiliares de enfermería a jornada completa. Se incrementará en un auxiliar más por cada cinco usuarios a partir del undécimo inclusive.

5. Otras obligaciones y subcontratación

- a) El servicio de portería-recepción deberá garantizarse todos los días del año en turno de mañana y tarde. Durante el turno de noche las incidencias que se produzcan referidas a la recepción, incluidas las salidas y entradas de usuarios, serán atendidas por la persona responsable de dicho turno.
 - b) Deberá articularse un sistema de reparación inmediata de averías en el edificio e instalaciones del centro que puedan producirse fuera del horario de funcionamiento de los servicios de mantenimiento y que perturben gravemente la prestación del servicio.
 - c) Se admitirá la contratación con terceros de los siguientes servicios: administración, cocina, lavandería, mantenimiento, limpieza, podología y peluquería, y en el caso del centro de día, además, el transporte de usuarios, respetando en todo caso lo establecido en los artículos 227 y 228 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP). En el caso de no proceder a la contratación con terceros de estos servicios, el adjudicatario deberá contratar el personal necesario para llevarlos a cabo de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.
6. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro que impida el cumplimiento de la presencia física establecida en esta cláusula.
7. Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores de atención directa diferenciado por recurso (residencia y centro de día). Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.



VIII.- 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 en este apartado los gastos originados por el personal del centro (sueldos y salarios, seguridad social, pluses de cualquier tipo y naturaleza, suplencias, antigüedad y 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 del centro tales como reparaciones y conservación de edificios, mobiliario instalaciones, maquinaria, utillaje, material de transporte y equipos informáticos; mantenimiento y reposición de zonas ajardinadas y 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; cualquier otro que deba incluirse en este apartado.

3. 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.

IX.- RÉGIMEN ECONÓMICO

Solamente en el caso de que los usuarios carezcan de recursos económicos suficientes para el pago de los servicios que en este pliego constan a su cargo, el adjudicatario asumirá el coste y el pago de los mismos.

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.

Los usuarios del centro de día y del programa de respiro familiar abonarán el servicio de comedor cuando hagan uso 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.



X.- MANTENIMIENTO DEL CENTRO

- a) El servicio de mantenimiento se prestará en jornada de mañana y tarde de lunes a viernes y atención localizada de urgencias o imprevistos.
- b) 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.
El número de personas contratadas será el necesario para que las reparaciones y el mantenimiento de mobiliario geriátrico (grúas, mandos eléctricos, camas articuladas, sillas, carros de alimentación u otros enseres) así como el mobiliario general del centro permanezcan en perfecto estado de uso.
- c) 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. Para ello, deberá suscribir los contratos de mantenimiento que sean oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal). Esta obligación se extiende al mantenimiento del vallado, viario, mobiliario exterior, zonas de aparcamiento, zonas ajardinadas y demás espacios exteriores del Centro existentes dentro del perímetro vallado.
- d) Los preceptivos contratos de mantenimiento deberán ser suscritos por el adjudicatario con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de dichas instalaciones debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad que en cada momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento del local y sus instalaciones se ajustarán a la legislación vigente. Los de mantenimiento de Protección Contra Incendios (PCI) deberán incluir todos los equipos, que formen el sistema de PCI, incluidos, alumbrado de emergencia y funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación así como la señalización de la misma.
- e) Asimismo, el adjudicatario deberá realizar una desinsectación y desratización de los locales y espacios de los centros con una periodicidad anual.
- f) Mantenimiento preventivo. 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, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación, identificando la empresa mantenedora, fecha de realización, relación de materiales sustituidos o repuestos cuando se hayan efectuado operaciones de este



tipo y las observaciones que se crean oportunas. Tales documentos deben guardarse al menos durante tres años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento. Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que por imperativo legal las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con sus gastos. La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa existente.

- g) El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento preventivo del local y de sus instalaciones. Será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ella se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y seguridad de cada instalación. Deberá llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se incluirán datos relativos a las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE, o las equivalentes para otros componentes del Local.

El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación, deberá describir brevemente la operación de mantenimiento realizada especificando equipo o sistema en la que se realiza la tarea, relacionará los materiales sustituidos cuando se hayan realizado operaciones de este tipo. Se incluirá fecha de realización de la operación y la periodicidad con la que se ha de realizar, 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.

- h) Tales documentos deberán custodiarse al menos durante cinco años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento.

Estos documentos deben ser entregados a la Administración a la finalización del contrato. Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que por imperativo legal 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.



Comunidad de Madrid

- i) La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa vigente. Además, el adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios,

a su costa, para desemboces de bajantes y desatrancos de la red horizontal de saneamiento, incluidos trabajos de desatasco con camiones-bomba, y se documentará la realización de, al menos una vez cada año, una limpieza de arquetas a pie de bajante, arquetas de paso y arquetas sifónicas.

- j) Asimismo el adjudicatario, se hará cargo del mantenimiento correctivo, y a tal efecto llevará a cabo sobre la totalidad de las instalaciones realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta de nuevo en servicio en los plazos más breves posibles. Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación achacables al propio funcionamiento de los Centros, 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. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligará a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tipo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería competente en materia de servicios sociales, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

- k) 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.

- l) Correrán a cargo de la Consejería competente en materia de servicios sociales 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



Comunidad de Madrid

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. Además correrán a cargo de la Consejería los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.

- m) De otra parte la entidad o empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para la instalación, mantenimiento y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónica necesarios para el adecuado funcionamiento de los centros objeto del contrato. A la finalización del contrato la titularidad de las citadas líneas revertirá a la Comunidad de Madrid, debiendo la empresa adjudicataria realizar la entrega de todas las instalaciones en perfectas condiciones. El cambio de titularidad de las líneas a la finalización del contrato será tramitado directamente por la Comunidad de Madrid, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.
- n) Con ocasión de la reversión del Servicio, el adjudicatario deberá cumplir lo establecido en el artículo 283 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. La Administración, en virtud de lo dispuesto en el punto 2 del citado artículo, comprobará con una antelación mínima de cuatro meses respecto a la fecha en que haya de producirse la reversión, 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.

XI.- 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.

XII.- 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 competente en materia de servicios sociales.

XIII.- 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.
2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería competente en materia de servicios sociales, 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. Deberá preverse en la organización y funcionamiento de la residencia, la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del director, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios, sus familiares y la Consejería competente en materia de servicios sociales, con acceso a todos los sistemas de información y registros existentes en el centro. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro.
4. 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.

Madrid, a fecha de firma
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN
A LA DEPENDENCIA Y AL MAYOR

Fdo.: Carlos González Pereira

