

Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CENTRO RESIDENCIAL Y CENTRO DE DÍA “COSLADA”, PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADAS. AÑO 2017

Contenido

I. OBJETO	3
II.-DEFINICIÓN DEL SERVICIO	3
III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN	3
1. Personas usuarias.....	3
2. Designación de personas usuarias	4
3. Período de adaptación	4
4. Estancias temporales	5
5. Incidencias.....	5
6. Traslados	5
7. Régimen interior.....	5
8. Ocupación de plazas.....	6
IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	6
1. Prestación del servicio.....	6
2. Responsabilidades del adjudicatario.....	6
3. Servicios a prestar	7
3.1.- Cuidado personal, control y protección.....	7
3.2.- Atención especializada, rehabilitadora, psicológica y social	8
3.3.- Programa de atención a la familia	10
3.4.- Servicio de manutención y alojamiento	11
3.5.- Transporte.....	12
3.6.- Otros: Traslado y acompañamiento a centros sanitarios	14
V.- GESTIÓN TÉCNICA DEL CENTRO.....	15
1. Programación General del Centro.....	15
2. Programación de las Áreas y Servicios.....	15
3. Programa de Atención Personalizada	16
4. Otros aspectos de la gestión	17
Protocolos y registros.....	17
Relación con los familiares.....	18



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258360121173431374161**



Formación del personal.....	19
Sistema de prevención, detección y atención ante posibles situaciones de abuso	19
VI.-MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	20
1. Medios materiales.....	20
1.1 Características del centro.....	20
1.2. Equipamiento, instalaciones y mobiliario.....	20
1.3. Mantenimiento e inspecciones reglamentarias del centro.....	20
1.4. Otros medios materiales.....	25
2. Medios personales	27
VII.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	28





I. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la determinación de las condiciones de la gestión del servicio de atención residencial con atención diurna y de centro de día a personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, definido en el presente pliego de prescripciones técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer y las condiciones técnicas y los factores de todo orden a tener en cuenta por las empresas o entidades que puedan ser adjudicatarias de la prestación del servicio en el centro “Coslada”, ubicado en este municipio.

II.-DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente Pliego consiste en la gestión de un Centro de atención a personas adultas (mayores de 18 años y menores de 65), con discapacidad intelectual gravemente afectadas, integrado por residencia y centro de día, con capacidad para atender 32 residentes y 28 usuarios de centro de día. La atención del centro de día se prestará a residentes y no residentes.

A los efectos de este contrato se entiende por Centro de Día y Centro Residencial con atención diurna:

Centro de Día: El equipamiento especializado de carácter socio-rehabilitador destinado a proporcionar asistencia básica especializada, cuidados personales, habilitación personal y social y atención rehabilitadora, a fin de conseguir el mantenimiento y máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

Se considera un recurso de proximidad que permite que la persona permanezca en su medio familiar y comunitario. Proporciona, a su vez, servicios de manutención y transporte.

Centro Residencial con Atención Diurna: Constituye un equipamiento especializado de carácter socio-rehabilitador que ofrece alojamiento, manutención y atención diurna, destinado a proporcionar asistencia básica especializada, cuidados personales, habilitación personal y social y atención rehabilitadora, a fin de conseguir el mantenimiento y máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

1. Personas usuarias

Podrán ser personas usuarias de plaza residencial o de Centro de Día, además de quienes previamente a la entrada en vigor del contrato tuvieran adjudicada una plaza pública en este centro, aquellas personas de ambos sexos, mayores de 18 años y menores de 65, con grandes necesidades de apoyo y discapacidad intelectual de carácter profundo, severo, o moderado con trastornos graves asociados, que así lo tengan determinado como modalidad de intervención más adecuada en su Programa Individual de Atención y que, cumpliendo con



el resto de requisitos previstos en el régimen jurídico correspondiente, reúnan además:

- No padecer enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.

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

2. Designación de personas usuarias

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

El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a las personas designadas por la Consejería para ocupar las plazas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinido. La incorporación de las personas usuarias al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la Resolución de adjudicación de plaza.

La Consejería notificará al adjudicatario el nombre y el resto de datos necesarios para realizar el ingreso efectivo de la persona en el plazo establecido en la Resolución de adjudicación e iniciar su proceso de atención. Si, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no pudiera cumplirse, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería, para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.

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

3. Período de adaptación

Las personas que se incorporen a una plaza contarán, en el marco del procedimiento de acogida y valoración señalado en el apartado V.3, con un periodo de adaptación que tendrá una duración máxima de treinta días naturales contados a partir del día siguiente al de su incorporación a la misma.

Durante este período, el equipo técnico del centro elaborará un informe sobre el grado de integración del usuario y de la incidencia y efectividad de los programas ejecutados para conseguir dicha integración.

Transcurrido el período de adaptación, si se considera que el usuario es apto para permanecer en el centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, salvo que la concesión de la misma tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el plazo establecido en la Resolución de adjudicación.





Comunidad de Madrid

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

4. Estancias temporales

El adjudicatario se ocupará de gestionar que los familiares se hagan cargo de los usuarios que ocupen plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la Resolución de concesión de la misma sin perjuicio de las actuaciones administrativas que procedan en cada caso.

5. Incidencias

El Centro notificará a la Consejería por el medio que se establezca y en el mismo día en que se produzcan, las incidencias relevantes que surjan en el proceso de atención de los usuarios.

6. Traslados

Los usuarios/as y la propia Consejería, en razón de la evolución de la persona o por variación en sus circunstancias personales y con informe preceptivo previo de los equipos técnicos del Centro, podrán solicitar o proponer traslado a otros Centros.

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

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

7. Régimen interior

El Reglamento de Régimen Interior es el documento en el que se fijan las características del servicio, normas y horarios a que deberán ajustarse las personas usuarias del centro, estando obligadas al cumplimiento de las normas establecidas en el mismo.

El adjudicatario asumirá el reglamento de régimen interior vigente o el que la Administración establezca como titular del Centro. No obstante, podrá proponer las modificaciones que estime oportunas para el buen funcionamiento del centro, sometiéndolas previamente a la aprobación de la Consejería.

Se hará entrega (y se informará del lugar en el que estará disponible) del Reglamento de Régimen Interior a cada persona usuaria y/o su representante en el proceso de acogida y estará redactado en lenguaje comprensible.





8. Ocupación de plazas

Se entiende por plaza ocupada, la asignada a un usuario y ocupada por él, desde el momento en que se produce el ingreso del mismo en el centro hasta su baja definitiva, con las particularidades que posteriormente se indican.

El usuario adjudicatario de plaza podrá ausentarse del centro:

- En caso de permisos o vacaciones con sus familiares, hasta un máximo de 60 días al año.
- En caso de consulta médica, hospitalización o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.

De forma excepcional y debidamente motivado, el Centro y/o la familia o representante podrá proponer a la Consejería para su resolución periodos mayores de ausencia, relacionados con el Programa de Atención Personalizada de la persona interesada o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de control de asistencia de las personas usuarias, donde se reflejen las fechas en que no ha acudido al centro y la justificación de su ausencia. En caso de faltas injustificadas reiteradas o de superarse los plazos máximos de ausencia anteriormente descritos, el adjudicatario está obligado a comunicarlo a la Consejería, pudiendo el usuario perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo trámite de audiencia y resolución del órgano competente de la Consejería.

IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. Prestación del servicio

La prestación del servicio se organizará de acuerdo a lo siguiente:

- 1.1. Atención residencial:** El servicio de atención residencial se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.
- 1.2. Atención en Centro de Día:** El servicio de Atención en Centro de Día, se desarrollarán de lunes a viernes, excepto festivos, un máximo de 247 días al año, con un horario mínimo, en jornada de mañana y tarde, de siete horas y media. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de los usuarios, previa autorización de la Consejería.

2. Responsabilidades del adjudicatario

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

- Del cuidado y seguridad personal del usuario durante la prestación del servicio.
- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios. Ello incluye adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan





Comunidad de Madrid

abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.

- De garantizar el derecho a la intimidad de las personas.
- En caso de urgencia, del traslado y acompañamiento de los usuarios a centros sanitarios utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o representante. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o su representante.
- De organizar un registro de asistencia, entradas y salidas de las personas usuarias del centro.
- Del registro de visitas a los usuarios.

3. Servicios a prestar

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

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

1. Cuidado personal, control y protección.
2. Atención especializada, rehabilitadora, psicológica y social.
3. Atención a la familia.
4. Manutención y alojamiento.
5. Transporte
6. Otros

3.1.- Cuidado personal, control y protección.

3.1.1.- Programa de cuidado personal.

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

Plazas de ambas tipologías

- a) A los usuarios se les prestará la ayuda precisa, en el grado necesario, para la realización de las actividades más elementales de la vida diaria como vestirse, comer, higiene personal y similares.
- b) El Centro prestará el apoyo necesario, en su caso, para la movilización de los usuarios a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.





Plazas de atención residencial

- c) Deberá garantizarse el aseo personal diario de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.
- d) La ducha de los residentes deberá ser diaria, salvo que por criterio facultativo se determine otra frecuencia.
- e) El aseo personal de los residentes incluye la limpieza corporal completa, el cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental y el peinado.
- f) El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.
- g) 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.
- h) Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

3.1.2.- Control y protección

Plazas de ambas tipologías

- a) Se facilitará a los usuarios la libertad de movimientos posible, en función de su Programa de Atención Personalizada en las áreas de uso común del Centro, en condiciones que faciliten su autonomía con seguridad.
- b) En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección, cuidados y control necesarias.

3.2.- Atención especializada, rehabilitadora, psicológica y social

Además de los programas que se describen a continuación, se facilitará:

- a) Orientación y asesoramiento a los familiares cuidadores de los usuarios en todo lo referente a la atención que, en razón de su discapacidad y circunstancias, precisen.
- b) Asesoramiento en ayudas técnicas, a fin de que el usuario o sus familiares, en caso de ser necesario, puedan conocer los medios técnicos existentes para mitigar los efectos de su discapacidad, tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico. Sus actividades contemplarán, además, entrenamiento de uso en los contextos oportunos y posibilidades de financiación.

Los programas que a continuación se describen se desarrollarán, en cada caso, en respuesta a las necesidades de las personas atendidas en el Centro.

3.2.1.- Programa de movilidad y funcionalidad motriz.

Tiene como objetivo principal el mantenimiento de las capacidades motoras y su funcionalidad en las actividades de vida personal y vida en la comunidad, la prevención de posibles complicaciones debidas al deterioro físico de la persona usuaria, desarrollar





las capacidades necesarias para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible y lograr que cada usuario goce del mayor bienestar físico posible.

3.2.2.- Programa de entrenamiento en actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

Su objetivo principal es lograr el nivel máximo posible de independencia personal y autonomía funcional para las actividades básicas de la vida diaria: locomoción, desplazamiento, vestido, alimentación y aquellas implicadas en la higiene personal, actividades domésticas, participación en actividades comunitarias, de ocio u otras.

3.2.3.- Programa de comunicación y lenguaje hablado.

Se facilitará y estimulará a las personas usuarias la oportunidad de desarrollar y recuperar, en su caso, la capacidad del lenguaje oral y de otros lenguajes a través del uso de otros sistemas alternativos/aumentativos de comunicación, para alcanzar el máximo nivel de comunicación que permita a la persona lograr una competencia social satisfactoria para la relación con su entorno y la participación en el mismo.

3.2.4.- Programa de interacción social recíproca, habilidades sociales y conductas adaptativas.

Su objetivo es la adquisición de las habilidades sociales y de conducta adaptativa, que faciliten, en la medida de lo posible, las interacciones entre los usuarios, y de éstos con el personal cuidador y familiares.

Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento (familiar o comunitario).

3.2.5.- Programa de vida comunitaria.

Su objetivo principal es facilitar la adquisición de habilidades básicas, en la medida de lo posible, que promuevan interacciones positivas de los usuarios en el entorno comunitario.

Estas actividades serán diseñadas a partir de las características del conjunto de personas usuarias y en el marco de su Programa de Atención Personal.

3.2.6.- Programa de orientación y apoyo psicológico.

Se prestará la orientación y la atención psicológica, individual y/o de grupo, que contribuya al bienestar emocional de la persona y su entorno (adaptaciones cognitivas, emocionales y otras).

3.2.7.- Programa de estimulación y desarrollo cognitivo.

Se desarrollarán actuaciones de estimulación y desarrollo cognitivo, y de actividades relacionadas con el aprendizaje, con la finalidad de intervenir sobre los déficits cognitivos mediante la compensación de funciones alteradas y la optimización de funciones preservadas en los casos en que sea preciso.

3.2.8.- Programa de actividades de ocio y tiempo libre.

Se elaborará con una frecuencia como mínimo anual, un programa de actividades recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del centro, promoviendo la





Comunidad de Madrid

participación de los usuarios y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios. Dicho programa se comunicará a las familias o representantes. Los gastos derivados de la realización de estas actividades de convivencia, ocio y tiempo libre fuera del centro o aquellos que, por su especificidad, requieran la contratación de medios materiales o personales, correrán a cargo de los usuarios, familiares o representantes.

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

3.2.9.- Programa de atención social.

Incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias del entorno familiar y social de los usuarios, apoyo y/o gestión de valoraciones y prestaciones etc., la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, coordinación y realización en su caso de actividades culturales y socioculturales, y la organización y coordinación del programa de familia.

3.2.10.- Programa de salud y atención farmacológica.

En el que se recogerán y realizarán aquellos aspectos relevantes referidos a la atención a la salud de las personas usuarias, que incluirá administración de la medicación, asegurar el seguimiento de pautas o recomendaciones para su cuidado, así como los apoyos complementarios a la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

De forma transversal, y específica cuando así se estime, se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables.

3.3.- Programa de atención a la familia

Se fundamenta en que el entorno familiar de la persona usuaria también debe ser considerado como centro de atención. El equipo del Centro deberá:

- Promover la implicación y apoyo del entorno familiar como facilitador de objetivos personales.
- Valorar las necesidades de información y asesoramiento que las familias precisen para lo relacionado con la atención y cuidados de la persona usuaria en contextos familiares y comunitarios.
- Se llevarán a cabo programas de entrenamiento a los familiares cuidadores de los usuarios en técnicas de cuidados personales.
- Las actividades del programa se desarrollarán mediante reuniones periódicas con las familias, a nivel individual o grupal.



3.4.- Servicio de manutención y alojamiento

3.4.1 Manutención

El servicio de manutención se ajustará al horario de actividades del Centro y contemplará las siguientes características:

Plazas de ambas tipologías

- a) Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) para los residentes, y dos comidas (desayuno y comida o bien comida y merienda) para los usuarios del Centro de Día, sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta. El horario de las comidas se programará de manera que no transcurran más de diez horas entre la cena y el desayuno.
- b) Los menús deberán ser supervisados por profesional adecuado y cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Se atenderá a que los menús sean variados, cuidando su presentación.
- c) Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de los usuarios, ya sea por su contenido o textura, que serán también supervisados y suscritos por personal adecuado y cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética).
- d) Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público 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.
- e) Las comidas y platos cocinados se servirán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
- f) Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos y organizativos precisos.
- g) Las comidas se servirán en el comedor salvo que por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de atención continuada.

3.4.2. Alojamiento

Plazas de atención residencial

Las personas usuarias tendrán derecho a la utilización de espacios de alojamiento que incluye las dependencias de residencia, comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

Este servicio comprende:

- a) Ocupación por el usuario de una habitación doble, garantizando en todo caso la calidad de la convivencia y la seguridad de los usuarios.



b) Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del Centro, se limpiarán diariamente y con mayor frecuencia, si las circunstancias lo requieren

c) Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes de la misma y no dificulten su limpieza.

d) Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

3.5.- Transporte

Plazas de Centro de Día

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

a) Transporte: zona de influencia territorial

El adjudicatario prestará el servicio de transporte a los usuarios del Centro de Día procedentes de su zona de influencia, que corresponde a la localidad en la que se ubica el centro, más las localidades y/o distritos municipales de Madrid colindantes.

El servicio de transporte se organizará en rutas, que den servicio a los actuales usuarios del Centro y a los usuarios de la zona de influencia territorial asignada al Centro. En todo caso, el adjudicatario garantizará el servicio de transporte que vengán recibiendo los usuarios de Centro de Día, a la fecha de inicio del contrato.

A las personas solicitantes de plaza con domicilio fuera de la zona de influencia de las rutas del centro, se les ofrecerá la posibilidad de acceder por sus propios medios al Centro o al punto de ruta más cercano a su domicilio. En estos casos, la adjudicación de plaza estará supeditada a la firma previa de un documento por parte del usuario o su representante donde se adquiera este compromiso de acceso al centro.

b) Transporte, rutas:

La ruta o rutas del Centro, se diseñarán estableciendo unos puntos de parada, lo más próximos posibles a los domicilios de los usuarios que pertenezcan a la zona de influencia del Centro y deberán ser comunicadas a la Dirección General con competencia en materia de atención a personas con discapacidad y contar con su aprobación.

Las rutas se diseñarán de manera que los usuarios pasen el menor tiempo posible en las mismas (con el límite máximo de 1 hora y 30 minutos) y permitan su llegada a las actividades del Centro.

Las modificaciones de ruta podrán proponerse por la Administración o el adjudicatario y se valorarán, para su aprobación, previo informe del Equipo Técnico del Centro.



d) Medios materiales del Servicio de transporte en ruta

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

Aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio. Éstos deberán tener unas características tales que les permitan circular incluso por calles de reducidas dimensiones. Deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas 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 y tener contratadas las siguientes pólizas de seguro: Una de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar, y otra que cubra los riesgos de accidentes por traslado de los usuarios desde el punto de ruta en que acceda al servicio de transporte hasta el vehículo y viceversa, y desde el Centro al vehículo y viceversa.

Los vehículos destinados a la prestación de este servicio, deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.

Los vehículos deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería.

e) Medios personales del servicio de transporte en ruta

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

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

- a) Prestar a los usuarios la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo, y su ubicación en los asientos.
- b) Prestar a los usuarios la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al Centro y desde éste a aquel.
- c) Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- d) Cumplimentar la hoja de ruta diaria en la que debe constar las personas a las que se ha prestado el servicio de transporte y, en su caso, las incidencias que se hayan podido producir y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.

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

- a) El servicio de transporte deberá prestarse durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos. Este servicio se prestará en horario que permita la presencia de los usuarios en el centro al inicio de su actividad y hasta su finalización.





- b) Con el objeto de informar a la mayor brevedad posible a las personas afectadas sobre cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo del servicio de transporte y que pueda alterar su normal funcionamiento, el adjudicatario del contrato deberá responsabilizarse de proporcionar un teléfono móvil a la persona que realice las funciones de acompañante en ruta.
- c) El adjudicatario 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.
- d) 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.
- e) El tiempo empleado por el personal de apoyo necesario para la prestación del servicio de transporte no computará para los requerimientos de medios personales establecidos en la cláusula VI. del presente pliego.

3.6.- Otros: Traslado y acompañamiento a centros sanitarios

Plazas de Centro de Día

La petición de hora, acompañamiento y traslado en caso de consulta o atención médica de las personas usuarias corresponde a los familiares o representante. En los casos de imposibilidad de éstos por motivos ineludibles y acreditados, corresponderá al adjudicatario la ejecución de manera subsidiaria.

Para ello, se utilizarán los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o su representante.

Plazas de atención residencial

1. Corresponde al adjudicatario la responsabilidad de que el usuario reciba la atención médica necesaria, para lo que deberá informar a la familia y recabar su intervención para la realización de las actuaciones necesarias.

En este sentido, la petición de hora, acompañamiento y traslado en caso de consulta o atención médica corresponderá a los familiares o representante. En los casos de imposibilidad de éstos por motivos ineludibles y acreditados, corresponderá al adjudicatario la ejecución de manera subsidiaria.

Para ello, se utilizarán los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o su representante.

2. En caso de fallecimiento de un residente, correrá a cargo de sus familiares o representante los trámites y gastos de traslado y enterramiento.





En los casos de residentes sin familia o en situación de abandono de hecho y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

V.- GESTIÓN TÉCNICA DEL CENTRO

La prestación de los servicios del centro se organizará por programas. Todo programa contará con la correspondiente asignación de medios humanos y materiales, y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

La programación contemplará los siguientes niveles:

1. Programación General del Centro

- a) Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de los distintos servicios, organización y optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc. Estas programaciones, serán objeto de seguimiento por el Servicio correspondiente de la Consejería, debiendo el adjudicatario remitir a la misma en el plazo que se establezca y en soporte digital cuantos datos o informes le sean solicitados al respecto.
- b) 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.

2. Programación de las Áreas y Servicios

- a) El adjudicatario elaborará, en el primer mes de ejecución del contrato la programación por áreas, servicios y sus correspondientes programas, con sus sistemas de evaluación y estructurados por indicadores.
- b) Cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de las personas usuarias. 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 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) Se crearán todos aquellos grupos de trabajo necesarios para la asistencia a los usuarios donde estén representados los profesionales que se requieran, prestando especial atención al equipo interdisciplinar designado para la





valoración, evaluación y gestión del programa de atención individual personalizada del usuario. Se detallarán las funciones y el funcionamiento que va a tener cada equipo o grupo, que en su caso se cree, reflejando claramente la periodicidad de las reuniones y el procedimiento de registro y custodia de los temas tratados y de las decisiones adoptadas.

d. El equipo interdisciplinar deberá tener reuniones, al menos, semanalmente, en las que se levantará acta de los temas tratados y acuerdos alcanzados.

e. La organización, una vez aprobada, deberá ser puesta en conocimiento de todo el personal del centro.

3. Programa de Atención Personalizada

De cada persona usuaria deberá existir un expediente personal en el que constará la información administrativa, social, médica y psicológica, así como la que pueda derivarse del Programa de Atención Personalizada y su evaluación periódica, que será revisado como mínimo semestralmente. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de comprobar la atención prestada a los usuarios.

El equipo técnico del centro, organizará un procedimiento de acogida, que incluirá una valoración inicial por los diferentes profesionales. Se inicia de esta forma el Expediente Individual, que contendrá la información y los documentos más relevantes en relación a la atención que requiere cada persona. A partir de la valoración inicial conjunta, el equipo del centro elaborará un informe sobre el grado de integración de la persona, proponiendo Objetivos de la atención especializada así como Programas y actividades del Centro propuestas para alcanzar los objetivos, con cronología y horarios. Dicho informe permitirá el establecimiento del Programa de Atención Personalizada encaminado a la mejora en su calidad de vida.

Deberá promoverse la participación de cada usuario o representante en su Programa de Atención Personalizada. Ello incluye aquellas actuaciones que contribuyan a la participación de las familias como agentes activos en el apoyo a la consecución de los objetivos personales de cada persona usuaria

Se procurará que cada persona cuente con un profesional de referencia para el conjunto de actividades del Programa de Atención Personalizada con el fin de evitar riesgos de posibles pérdidas de la visión integral y de desorientación de la familia a la hora de canalizar la información.

Cada Programa indicará la intensidad de atención y de participación de cada persona. El conjunto de Programas de Atención Personalizada expresa la carga de atención del Centro.

El adjudicatario, anualmente, deberá elaborar un informe conjunto del Equipo Técnico sobre la evolución y adecuación de los usuarios a este tipo de servicio, que quedará en su expediente personal a disposición de la Consejería.





La gestión del Programa de Atención Personalizada deberá realizarse con el soporte de un sistema informático. Los Técnicos de la Comunidad de Madrid podrán acceder a la información, en su labor de control y verificación del cumplimiento de los requisitos del contrato.

Estas programaciones serán objeto de seguimiento por el Servicio correspondiente de la Consejería, debiendo el adjudicatario remitir cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto, ajustándose en su contenido y estructura a las instrucciones del requerimiento. La programación general del centro y las programaciones por Áreas y Servicios serán presentadas ante la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad en el plazo de dos meses a contar desde la adjudicación del contrato.

4. Otros aspectos de la gestión

Protocolos y registros

- El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el apartado IV de este Pliego. Deberán contar con una estructura de exposición en la que conste: justificación, definición operativa, normas de actuación (de prevención, detección, e intervención), pautas de comunicación (con referencias de contacto) y normas de registro (si fuera preciso en documentos específicos). Estos protocolos serán de uso obligatorio por los profesionales del centro y estarán a disposición de personas usuarias o representantes y personal de la Consejería.
- Además de los protocolos necesarios para la prestación básica especializada, el centro deberá contar con los protocolos que se detallan a continuación:

- Protocolos:

1. Protocolo de caídas.
2. Protocolo ante un fallecimiento.
3. Protocolo ante la desaparición de un usuario.
4. Protocolo a seguir ante la posibilidad de incapacitación de un usuario.
5. Protocolo de colocación de medidas de sujeción.
6. Protocolo de actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de VIH.
7. Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.
8. Protocolo de traslado a servicios de urgencia.
9. Protocolo de actuación para la preparación y administración de la medicación.
10. Protocolo ante incidencias relevantes en el Centro en fines de semana, festivos y fuera de jornada.

A su vez, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan, como mínimo, los siguientes registros:





■ Registros:

1. Registro de caídas.
 2. Registro de medicación administrada.
 3. Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.).
 4. Registro de curas diarias.
 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 alimentación oral (se debe reflejar qué tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada; este registro sobre todo es importante en los residentes que necesitan ayuda para comer).
 9. Registro de entradas y salidas de los usuarios.
 10. Registro de visitas.
- La Consejería podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que se consideren necesarios para garantizar la calidad de la atención y podrá proporcionar modelos que sirvan de referencia.
 - 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.

Relación con los familiares

El adjudicatario elaborará y publicará un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representante de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a éstos 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.

El adjudicatario deberá establecer comunicación con los familiares o representante con una periodicidad, al menos, trimestral con el fin de ofrecerles información acerca la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el equipo interdisciplinar.

Esta información, dejando siempre constancia de la misma, podrá ser presencial o por vía telefónica o telemática.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el





adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares o representante.

La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares o representante de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del Centro.

El horario ordinario de visitas de los familiares deberá estar expuesto al público. Sin embargo, el Centro contemplará, fuera de estos horarios, visitas excepcionales previamente autorizadas cuando las circunstancias lo requieran.

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 responsables de éstos. Los resultados de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a dicha Consejería al menos una vez al año. La Consejería podrá establecer un modelo tipo de evaluación de satisfacción que, en su caso, deberá aplicarse por el adjudicatario.

Formación del personal

El adjudicatario elaborará un plan de formación del personal en materias relacionadas con el sector de atención al que se refieren este Pliego, con un horizonte de, al menos, tres años.

En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos y horizonte que coincida con la duración de la prórroga.

Como mínimo se impartirán 10 horas de formación al año para cada persona en plantilla.

El adjudicatario, a petición de la Consejería, 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 del Centro.

Sistema de prevención, detección y atención ante posibles situaciones de abuso

El adjudicatario deberá adherirse a la Red PREDEA de Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual, y adquirir los compromisos que conlleva en cuanto a agentes clave, Plan de Centro, etc, siguiendo en todo caso las indicaciones que al respecto se den desde la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad.





VI.-MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Medios materiales

El centro Coslada, integrado por residencia y centro de día, cuya gestión es objeto del presente contrato, está ubicado en la **C/ Manuel María de Zulueta, 1, de Coslada (Madrid)**, ostentando la Comunidad de Madrid la titularidad del mismo.

1.1 Características del centro

El Centro cuenta con una superficie construida de 3.714,34 m². Está constituido por un edificio que consta de planta sótano, baja, primera y segunda, con las siguientes dependencias:

- a) **Planta sótano:** Aparcamiento, almacén, cuarto de instalaciones, R.I.T.I., cuarto general eléctrico, cuarto de calderas, CT. Compañía, grupo contraincendios, grupo de presión agua, vestíbulo, escaleras y pasillo.
- b) **Planta baja:** Cortavientos, vestíbulo, cuarto de control, archivo, aseo, 4 despachos, cuarto de instalaciones, 2 almacenes, comedor, cocina, oficio, 2 despensas, lavandería, cuarto de basuras, 2 vestuarios, cuarto de limpieza, 2 aseos, 4 aseos adaptados, Sala de rehabilitación, sala de fisioterapia, sala de curas, 5 salas de atención-habilitación, 2 núcleos de comunicación vertical.
- c) **Planta primera:** Cuarto de instalaciones, sala polivalente y escalera.
- d) **Planta segunda:** 16 habitaciones dobles con baño incorporado, 2 salas de visitas, sala de estar, enfermería y escalera.

1.2. Equipamiento, instalaciones y mobiliario

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

En relación al equipamiento informático, la entidad adjudicataria del contrato se hará cargo de su mantenimiento y reparación, de su renovación periódica, así como de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet. Deberá asimismo encargarse de la adquisición y mantenimiento de las aplicaciones y programas necesarios para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos.

1.3. Mantenimiento e inspecciones reglamentarias del centro

El mantenimiento (preventivo y correctivo) de las instalaciones del centro responde a los criterios técnicos que cada instalación necesite, junto con las tareas y periodicidades



mínimas que para dicho mantenimiento determina la legislación vigente. Además, muchas de las instalaciones de los edificios están sometidas a control externo por medio de inspecciones de carácter reglamentario. Es responsabilidad del titular de la actividad, empresa adjudicataria de la gestión del Centro, conocer estos trabajos para llevarlos a cabo de manera correcta dentro de los plazos establecidos reglamentariamente. Asimismo, en los casos en que sea preceptivo, se ocupará de la inscripción en los registros previstos por la legislación de la Comunidad de Madrid.

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

a) El adjudicatario mantendrá el centro, tanto el edificio como sus anexos, su equipamiento e instalaciones, en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal), así como llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias. 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 del vallado. Se incluyen aquellos espacios que, aunque no se encuentren dentro del perímetro del vallado, sean propiedad de la Comunidad de Madrid, estén adscritos al Centro y, a juicio de la Comunidad de Madrid, requieran mantenimiento o exista normativa que obligue a ello.

A su vez, el adjudicatario deberá articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones del Centro que perturben gravemente la prestación del servicio.

b) **Mantenimiento preventivo e inspecciones reglamentarias.** El adjudicatario será responsable de que el mantenimiento de las instalaciones 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 donde se recojan las operaciones de mantenimiento y las inspecciones reglamentarias. En los registros de mantenimiento se reflejarán 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 cinco años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento, quedando depositados en el centro a fin de su consulta.





Se remitirá anualmente a la Consejería un listado en el que consten las inspecciones legales obligatorias, así como copia del justificante cuando dichas inspecciones se hayan realizado.

Si durante el periodo de vigencia del contrato de gestión 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.

Independientemente de lo establecido en el párrafo anterior, 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, y se documentará la realización de, al menos una vez cada tres (3) años, una limpieza de arquetas a pie de bajante, arquetas de paso y arquetas sifónicas.

A su vez, el adjudicatario deberá realizar una inspección con cámara del saneamiento durante la duración del contrato, preferentemente al inicio de éste, y en cualquier caso coincidiendo con la limpieza de arquetas.

Cuando se realicen por la Administración nuevas inversiones en el edificio o en las instalaciones, dirigidas a aumentar la eficiencia energética del mismo y que generen ahorros en la gestión del centro, se repercutirán en el precio del contrato.

En el caso de que la empresa haya participado en la inversión, se establecerá el oportuno mecanismo de reparto de los ahorros entre la Administración y el adjudicatario. El mecanismo de reparto tendrá en cuenta: las características de la inversión, los plazos de amortización de las inversiones en función de los ahorros producidos, el porcentaje de participación de la empresa adjudicataria en las inversiones realizadas.

Asimismo, la Administración y el adjudicatario podrán acordar encargar el proyecto y las inversiones necesarias a una Empresa de Servicios Energéticos, acordando con la misma el oportuno contrato.

Para establecer todos los parámetros necesarios al caso concreto se usarán preferentemente las recomendaciones establecidas por los organismos competentes de la Comunidad de Madrid y/o de la Administración del Estado.

En el caso de que las inversiones para la mejora de la eficiencia energética sean realizadas por la empresa adjudicataria, el total de los ahorros energéticos le corresponderán a la misma. En este caso, la Administración se limitará a evaluar la idoneidad de la propuesta en consonancia con el resto de las cláusulas que regulan este pliego.





Comunidad de Madrid

La participación de la Consejería en las inversiones de mejora de la eficiencia energética de los edificios y sus instalaciones será compatible con las subvenciones que pudieran tener las empresas gestoras, tanto de la Comunidad de Madrid como de otras Administraciones por estos conceptos, salvo que la regulación específica de las ayudas lo impida.

El tratamiento de las inversiones definido en párrafos anteriores, es válido tanto para las inversiones que sean necesarias por iniciativa de la Consejería, como las derivadas de la adaptación a normativas nacionales o de la Comunidad de Madrid por la transposición de Directivas Europeas, (como la Directiva 2010/31/CE, de 19 de mayo, que deroga la Directiva 2002/91/CE a partir del 01/02/2012, que, en cuanto a la inspección periódica de eficiencia energética, establece la obligatoriedad de realizar inspecciones de las instalaciones térmicas completas y la entrega de un informe con el resultado de la inspección y las recomendaciones de mejora de la eficiencia energética en términos de rentabilidad).

c) **Mantenimiento correctivo.** Se efectuará sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en el plazo más breve posible. En caso de deterioro del edificio, de su entorno o avería de cualquier índole, el adjudicatario será el responsable de tomar las medidas oportunas e instalación de medios o de equipos provisionales, para que la prestación del servicio cumpla las medidas mínimas de seguridad, utilización y confort por parte de los usuarios, visitas y personal del centro.

Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, del edificio o del propio equipamiento, achacables a circunstancias derivadas del uso y al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo del adjudicatario, 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, y cuya calidad sea equivalente a la del elemento sustituido, a juicio de la Consejería. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tiempo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

d) El adjudicatario está obligado a mantener en perfecto estado de limpieza y conservación las zonas verdes y estanciales y plantas del centro (exteriores e interiores), así como los elementos que las componen (pavimentos, zócalos, jardineras, etc.) y los sistemas de riego de las mismas, realizando el mantenimiento y sustitución de elementos para evitar su deterioro. Por consiguiente, el adjudicatario estará obligado a la sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles,



arbustos que hubieran perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, o bien su precario estado botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato.

Cuando la gestora considere hacer cambios en las zonas y plantas anteriormente referidas, sus propuestas han de realizarse por escrito y perfectamente detalladas. Para su posterior puesta en práctica, deberán ser aprobadas por la Administración y, en cualquier caso, se realizarán bajo el estricto cumplimiento de la normativa vigente.

e) Sólo 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 uso y funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, así como los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando resulte necesaria a juicio de los Servicios Técnicos competentes en la supervisión de proyectos, obras e instalaciones de la Secretaría General Técnica.

También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento complementario del inicial, así como la reposición de maquinaria y equipos cuya vida útil haya finalizado 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. También correrán a cargo de la Consejería los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.

En los casos descritos anteriormente, será preceptivo para que la Consejería asuma los gastos referidos, que el adjudicatario acredite documentalmente que se ha realizado el mantenimiento preventivo reglamentario de las instalaciones, además del especificado en el apartado siguiente.

f) **Presentación y aprobación de los contratos de mantenimiento preventivo, así como el listado de las inspecciones legales periódicas obligatorias.** El adjudicatario, dentro del primer mes a contar desde la firma del contrato, presentará en la Consejería, un listado de todas las instalaciones existentes en el centro junto con las inspecciones legales periódicas obligatorias y los contratos de mantenimiento de las mismas. En estos listados figurarán expresamente las tareas de mantenimiento preventivo con su coste real de mercado, los datos de la empresa o empresas mantenedoras, así como una copia del certificado que las acredite como empresas autorizadas para realizar el mantenimiento de dicha instalación en la Comunidad de Madrid, según establece el Decreto 253/2001, de 8 de noviembre, de la Comunidad de Madrid. Dichas empresas, a su vez, deberán cumplir las obligaciones que establece el Real Decreto 249/2010, de 5 de marzo, en lo referente a los requisitos de habilitación como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad, además de cumplir cualquier otro requisito que se exija por normativa.

Los certificados del mantenimiento y las inspecciones legales reglamentarias para el edificio y/o sus instalaciones, que se requieran por normativa, deberán ser realizados y



firmados por técnico y empresa homologada o instalador autorizado, según competa en cada caso. Las acreditaciones serán aquellas que fije la Dirección General competente en materia de Industria y Energía de la Comunidad de Madrid u organismo que la sustituya.

Para cualquier instalación que se realice, aunque sea de sustitución, y que según la normativa deba ser realizada por una empresa instaladora autorizada, se debe aportar fotocopia del Certificado de dicha Dirección General que acredite que dicha empresa instaladora está autorizada y figura inscrita en el registro y, así mismo, la instalación deberá ser firmada por un instalador de la empresa que figure autorizado como tal en el mencionado certificado.

El adjudicatario, en lo referente al mantenimiento de las instalaciones de sistemas de control destinados a la comunicación pacientes-personal, alarmas de caídas, etc. deberá contratar el mantenimiento con la empresa instaladora del sistema en el edificio. En el caso de que se trate de un sistema abierto, deberá ser mantenido por una empresa acreditada o técnico competente en la materia.

Todas las actuaciones de mantenimiento se realizarán de acuerdo con la normativa vigente, tanto de ámbito nacional, como comunitario y local, incluso de acuerdo con la normativa europea de aplicación.

En todas las actuaciones de mantenimiento que realice el adjudicatario, actuará de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 171/2004 de 30 de enero, de Desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, asumiendo las obligaciones del empresario titular del centro de trabajo y del empresario principal.

1.4. Otros medios materiales

La Entidad adjudicataria deberá:

a. Respecto a los útiles y productos de aseo

- Los productos y útiles de aseo básico (gel, champú, crema hidratante, peine, cepillo de dientes, etc.) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el adjudicatario. Aquellos productos de marcas o tipos específicos que puedan requerir los usuarios, serán aportados por éstos o su representante.

b. Respecto a ropa de cama, mesa y aseo inherente a la prestación del servicio.

- El servicio incluye la utilización de la ropa de cama (sólo plazas de atención residencial), mesa y aseo, así como el menaje, que deberán ser aportados por el adjudicatario.
- El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas,





manteles y demás lencería.

- El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa y menaje con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.
- c. Respecto al vestuario de uso personal (Plazas de atención residencial)
- El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por cuenta del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
 - El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

El Centro solicitará a los usuarios la aportación de:

a. Respecto al material de incontinencia, sanitario y medicación:

Plazas de Centro de Día. Será aportado por los usuarios; el número de cambios será el que demanden sus circunstancias personales. En el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturar el importe de los mismos. Aportarán también a su cargo, al menos, una muda para realizar los cambios que fueran necesarios, dentro del horario de funcionamiento del Centro.

Plazas de atención residencial. Será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios; para ello deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro o bien responsabilizarse la familia o el representante de su facilitación de modo regular. En caso contrario, el centro le facturará su importe, así como el de los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, o la aportación en caso de no ser pensionistas.

Los gastos por otros conceptos no contemplados en el Pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo del usuario, familia o representante del residente.

El servicio de corte y arreglo del cabello será prestado por el adjudicatario a su cargo. La depilación y otros cuidados corporales específicos, como masajes u otros, correrán a cargo de los usuarios, familia o representante, así como los servicios de Podología y Odontología.

b. Otros elementos de uso personal (**Plazas de ambas tipologías**)

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios. El Centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los mismos.

c. Vestuario de uso personal (**Plazas de atención residencial**)

- El centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una





Comunidad de Madrid

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

- El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.
- La ropa deberá aportarse debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario.

2. Medios personales

1. El centro deberá contar con la figura de un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido en la Ley 11/2002 de 18 de diciembre de Ordenación de la actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo.

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

- ATS/DUE
- 1 profesional a jornada completa y turno partido de mañana y tarde.
- CUIDADORES/AS
- Turno de mañana: 7 profesionales a jornada completa
- Turno de tarde: 7 profesionales a jornada completa
- Turno de noche: 3 profesionales a jornada completa
- TIS/EDUCADORES/AS
- Turno de mañana: 2 profesionales a jornada completa
- Turno de tarde: 2 profesionales a jornada completa

En el caso de la categoría de CUIDADOR/A, deberá garantizarse la presencia física todos los días del año, las 24 horas del día.

2. Además de lo indicado en los apartados anteriores, deberá garantizarse la presencia física, de lunes a viernes no festivos, del personal que seguidamente se relaciona:



- 1 Fisioterapeuta a jornada completa con turno partido de mañana y tarde
 - 1 Psicólogo a jornada completa con turno partido de mañana y tarde
 - 1 Diplomado en Trabajo Social/Asistente Social a media jornada
 - 1 Médico a media jornada en turno de mañana
 - 2 Cuidadores a jornada completa con turno partido, para el Centro de Día
- El servicio de portería-recepción deberá prestarse todos los días del año en los turnos de mañana y tarde.
- Las figuras profesionales de Atención Directa, podrán ser desempeñadas por figuras equivalentes, siempre que cuenten con la cualificación académica o profesional para ello, y no vaya en contra de lo dispuesto por el Convenio Colectivo Laboral de aplicación, previa propuesta razonada del adjudicatario del servicio al órgano competente de la Consejería.
- La información de la composición de la plantilla se señalará en la Programación del Centro (Cláusula V.I). El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del Centro. Esta información deberá facilitarse en el plazo máximo de un mes desde que se hubiera producido la variación correspondiente.
- El Centro aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2)
- Se deberá contar con un sistema de control de presencia diario del personal, mediante registro escrito o sistema informático, en el que conste los trabajadores, su hora de entrada y salida y firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito. La Entidad adjudicataria gestionará la grabación de esta información.
- Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de los compromisos que pudieran venir impuestos en virtud de la normativa vigente.
- Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

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

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



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

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la dirección del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y comunicado a la Consejería.

Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación.

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

Se calificará una incidencia como significativa siempre que produzca alteraciones en los medios materiales y personales exigidos que impidan prestar el servicio con normalidad, además de aquéllas que contemplen esta comunicación como norma dentro del oportuno protocolo de actuación.

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

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

El adjudicatario del contrato se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo a dicho contrato.

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

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





Comunidad de Madrid

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

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

Madrid, (fecha de la firma)

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Jorge Jiménez de Cisneros Bailly-Baillière



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258360121173431374161**