

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PISOS TUTELADOS DE TORREJÓN DE ARDOZ (MADRID) PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES.

ÍNDICE

I.-INTRODUCCIÓN

II.-OBJETO

III.-DESCRIPCIÓN DE LOS PISOS

IV.-DEFINICIÓN DEL SERVICIO

V.-DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y RÉGIMEN ECONÓMICO

VI.-RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LOS PISOS

- 1.- Usuarios
- 2.- Designación de usuarios
- 3.- Período de adaptación
- 4.- Incidencias
- 5.- Régimen interior

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

VIII.-ESTUDIO ECONÓMICO - ADMINISTRATIVO

IX.-MANTENIMIENTO DE LOS PISOS TUTELADOS

X.-PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

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



I. INTRODUCCIÓN

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

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

La Consejería de Políticas Sociales y Familia (en adelante Consejería) desea prestar el servicio de pisos tutelados, sitos en la Avenida de los Fresnos nº 11 de Torrejón de Ardoz (Madrid), por lo que es necesario contratar la gestión del centro.

En consecuencia, se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para la gestión de los Pisos Tutelados de Torrejón de Ardoz (Madrid), para la atención a personas mayores, conforme a lo establecido en el artículo 311 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

II. OBJETO

El objeto del contrato es el servicio para la gestión de los pisos tutelados de Torrejón de Ardoz, de Madrid, para la atención a personas mayores.

El presente pliego tiene por objeto describir el contenido del Servicio de Atención a Personas Mayores en los Pisos Tutelados de Torrejón de Ardoz (Madrid), situados en la Avenida de los Fresnos nº 11, de ese municipio, y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la entidad que pueda ser adjudicataria de la prestación del mismo.

El servicio se prestará en el inmueble sito en la ubicación antedicha. Los pisos cuentan con las dependencias, instalaciones y equipamiento adecuados para prestar el servicio, según inventario que se entregará al adjudicatario una vez formalizado el contrato.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PISOS

El inmueble se ha proyectado en un único edificio en forma de dos bloques lineales de tres plantas, unidos en su planta baja de acceso y sótano con accesos directos desde el interior de la parcela y con posibilidad de comunicación con el espacio libre interior. Consta de planta sótano y tres plantas.

En la planta sótano se localiza el garaje, con capacidad para 79 plazas, de las que 17 son para personas con minusvalía. Todos los ascensores bajan a esta planta y la comunican con el resto del edificio.



En superficie existen un total de 16 plazas de aparcamiento, de las que 4 para personas con minusvalía y 2 para aparcamiento de carga y descarga. Estas plazas están destinadas principalmente a las visitas.

En el edificio se distinguen las siguientes zonas:

- Zona Residencial, para 120 pisos tutelados.
Estos pisos tutelados están agrupados en dos unidades independientes de 59 y 61 pisos, que arrancan de los equipamientos del propio edificio y uso común por ambos módulos. Los pisos son tipo apartamento y constan de un pequeño vestíbulo, cocina, salón-comedor, dormitorio y baño. Se ubican en las plantas sobre rasante.
- Zona de interrelación y uso común.
Esta zona está constituida por el acceso al edificio, que carece de barreras arquitectónicas. Dispone de un vestíbulo general, escaleras y pasillos y dos ascensores por cada módulo de 60 pisos.
- Zona de salas de convivencia o actividades comunes.
Existen dos salas contiguas por cada módulo de 60 viviendas que se pueden comunicar mediante paneles practicables.
- Zona de apoyo, instalaciones y servicios generales.
En esta zona se ubica la conserjería, en la que se centralizan los controles de instalaciones y sistemas de comunicación:

Además existe un área de trabajo social y administración y aseos.

Se sitúan en la planta sótano los cuartos de instalaciones de calefacción, agua fría y caliente y contadores; el cuarto de basuras, que posee ventilación natural, sumidero sifónico, punto de agua y alicatado; el cuarto de mantenimiento, almacén de productos de limpieza con estanterías, punto de agua y pileta, y almacén general.

- Zona de ajardinamiento exterior.
La parcela no ocupada por la edificación se ordena con áreas ajardinadas, de estacionamiento de residentes y de deambulación, accesos peatonales y zonas de carga y descarga.

IV. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio consiste en la gestión de los Pisos Tutelados para Personas Mayores, entendiéndose por tales, a los efectos de este Pliego, el equipamiento social de alojamiento, con servicios comunes, para personas mayores con autonomía personal. Sus objetivos son:

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



El número de pisos es de 120, con una capacidad máxima, en ocupación simultánea de 240 usuarios.

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

V. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y RÉGIMEN ECONÓMICO

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

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

- a.1 Reparación y mantenimiento del inmueble y de sus zonas peatonales y ajardinadas, dentro del recinto vallado.
- a.2 Mantenimiento y reposición de la jardinería interior.
- a.3 Reparación, mantenimiento y reposición de las instalaciones de que está dotado el inmueble, sin perjuicio de lo establecido en el apartado IX de este pliego.
- a.4 Reparación, mantenimiento y reposición de mobiliario y enseres.
- a.5 Calefacción y agua caliente centralizadas de las zonas comunes.
- a.6 Gastos de agua, gas y luz originados por las zonas de uso común del edificio.
- a.7 Los gastos que originen los servicios comunes a todos los pisos tutelados.
- a.8 Limpieza general de inmueble y sus dependencias de uso general.
- a.9 Seguros del inmueble.
- a.10 Tasas e impuestos (impuesto de bienes inmuebles, alcantarillado, recogida de basuras y otras).
- a.11 Los gastos de suministros de agua, electricidad, teléfono y gasoil, sin perjuicio de que se pueda repercutir en los usuarios los consumos propios de cada piso, conforme a lo establecido en los apartados V, 2 c), d) y e). Para ello realizará las gestiones oportunas para el cambio de titularidad de los distintos contratos de suministros hasta la finalización del contrato.

b) *Relacionados con los pisos*

- b.1 Reparación y mantenimiento del piso (albañilería, fontanería, pintura, cerrajería y carpintería).
- b.2 Reparación y mantenimiento de las instalaciones de que está dotado el piso (instalación eléctrica, fontanería, calefacción, teléfono, portero automático, sistema de llamadas, tendedero, etc.)
- b.3 Reparación, mantenimiento y reposición de mobiliario, incluidos los colchones.



- b.4 Reparación, reposición y mantenimiento de electrodomésticos y otros equipos (cocina eléctrica, horno, microondas, lavadora, frigorífico, etc.), siempre y cuando la causa de la rotura o del incorrecto funcionamiento de los mismos, no sea imputable a un mal uso por parte del usuario.
- b.5 La limpieza, reparación y puesta a punto de las instalaciones, pintura, reposición de lencería, ajuar y enseres de que están dotados los pisos cuando se incorpore un nuevo usuario al piso (sábanas, mantas, colchas, edredones, toallas, alfombras, batería y utensilios de cocina, platos, vasos, copas, jarras, cubiertos, servilletas, paños de cocina, etc.)
- b.6 Limpieza de zonas del piso de difícil acceso o que resulte penosa su realización por una persona mayor.
- b.7 Gestión y cobro a los usuarios de los gastos por consumo de suministro de los pisos a que se refieren los apartados V.2. c), d), y e).

c) ***Relacionados con la atención a los usuarios***

- c.1 Servicio de conserjería, que ha de proporcionarse todos los días del año, 24 horas al día, incluye al menos: control de acceso al edificio y del uso de zonas comunes; recepción de llamadas de los usuarios y recabar ayuda, en caso necesario, para las situaciones de necesidad que se produzcan; recepción de averías o anomalías que se produzcan en el edificio o en los pisos. El servicio de conserjería hará llegar al responsable del funcionamiento de los pisos cualquier problema o incidencia que se detecte.
- c.2 Servicio de teleasistencia, que atenderá no solamente las situaciones de necesidad personal de los usuarios en cualquier momento que se produzcan, sino también las situaciones de emergencia o incidencias que se produzcan en el edificio y sus instalaciones.
- c.3 Servicio de asistencia social, prestado a jornada completa, de lunes a viernes, excluidos los días festivos. Incluye, al menos: acogida inicial de los usuarios y apoyo, en su proceso de adaptación; seguimiento de la situación personal del usuario y de sus necesidades de atención; fomento de la convivencia y de la buena relación entre los usuarios; promoción de la relación de los usuarios con sus familiares y con los recursos del entorno, ya sean específicos para personas mayores o destinados a la población general.
- c.4 Servicio de apoyo personal a los usuarios que se encuentren en circunstancias que lo hagan temporalmente necesario, siempre que no pueda ser prestado por los familiares y en tanto se recaba la intervención de los servicios sociales comunitarios o especializados correspondientes.

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

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

- a. Manutención.



- b. La ropa de uso personal, así como el lavado, planchado, repasado y sustitución de la misma. El lavado, planchado, repasado y reposición de la ropa de cama, mesa y aseo.
- c. Gastos de calefacción del piso.
- d. Consumo de energía eléctrica, agua fría y caliente del piso.
- e. Consumo telefónico.
- f. Las pequeñas reparaciones y reposiciones que se deriven del mal uso de los pisos tutelados, incluidas las reparaciones y mantenimiento de los electrodomésticos.
- g. La limpieza ordinaria del piso tutelado y los productos de limpieza que deban emplearse. Los gastos que se originen a los usuarios por el depósito de la basura en los cubos colectivos.
- h. Mantenimiento y reposición de la lencería, de los enseres y del ajuar del piso mientras lo ocupe (sábanas, mantas, colchas, edredones, toallas, alfombras, batería y utensilios de cocina, platos, vasos, copas, jarras, cubiertos, servilletas, paños de cocina, etc.).
- i. Los gastos que origine la utilización de salas comunes para actos, celebraciones o reuniones familiares de los usuarios.

VI. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

VI.1. Usuarios

- a) Los usuarios de los pisos tutelados tendrán las características siguientes:
 - Residir en el territorio de la Comunidad de Madrid.
 - Ser mayor de 65 años.
 - Ser autónomo en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.
 - Carecer de alojamiento estable o ser éste inadecuado o no susceptible de reforma, o encontrarse en situación de riesgo por vivir solo.
 - Reunir las habilidades sociales y de convivencia suficientes para beneficiarse de este recurso.
- b) La permanencia del usuario en un piso tutelado estará sujeta a que se mantengan las condiciones, características y circunstancias que motivaron su admisión.
- c) Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.

VI.2. Designación de los usuarios:



- a) Corresponde a la Consejería la determinación de las personas que hayan de ser usuarios del servicio.
- b) La incorporación al servicio así como la pérdida de la condición de usuario del mismo se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería.
- c) El adjudicatario del servicio se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería.
- d) La incorporación de usuarios a los pisos tutelados deberá realizarse mediante la resolución de adjudicación de plaza.
- e) El adjudicatario, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se le ha adjudicado la plaza, a través de los medios que la Consejería determine, deberá realizar el ingreso efectivo en un plazo no superior a quince días naturales desde la fecha de la notificación. Si viera que, por motivos externos a la gestión, ese plazo no se va a cumplir, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.

VI.3. Período de adaptación:

- a) Se considerará período de adaptación del usuario al servicio, el constituido por los treinta días naturales siguientes al de su incorporación al mismo.
- b) Transcurrido este período, el usuario consolidará su derecho a la utilización del servicio.
- c) Si durante dicho período se apreciaren circunstancias personales que impidan la atención del usuario en el piso tutelado, el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería, mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.

VI.4. Incidencias:

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

VI.5. Régimen interior

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

- a) Los usuarios de los pisos tutelados utilizarán los recursos sanitarios, educativos, culturales, sociales, religiosos y de ocio previstos para la población en general y para las personas mayores en particular.
- b) Los usuarios realizarán por sí mismos todas las tareas domésticas y de desenvolvimiento personal, graduándose y aplicándose de manera individualizada la ayuda y apoyo que en cada caso sea estrictamente necesaria.



- c) El apoyo técnico e institucional a los usuarios se prestará con respeto a su intimidad y autonomía.
- d) Los pisos tutelados constituyen un equipamiento social, cuyo funcionamiento debe estar orientado a favorecer la comunicación interpersonal, la convivencia y la solidaridad entre sus usuarios. Las actividades que se realicen en las dependencias de uso común, el reglamento de régimen interior y los órganos de participación deberán servir a este propósito.
- e) Se facilitará y permitirá a los usuarios incorporar, al piso que ocupen, mobiliario, elementos de decoración y enseres de su propiedad, siempre que sean compatibles con el espacio disponible en el piso, la seguridad propia, y la del resto de los usuarios, y con las normas de régimen interior.

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

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

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

5.3 De cada usuario deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativo relativa al mismo. El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

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

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

- Un Coordinador/Responsable, 20 horas semanales, de lunes a viernes, excepto festivos.



- Un Diplomado en Trabajo Social/Asistente Social, a jornada completa, de lunes a viernes excepto festivos.
- Un conserje las veinticuatro horas del día todos los días del año.

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

El personal que preste servicios en los pisos tutelados no tendrá, en ningún caso, vinculación jurídico-laboral con la Comunidad de Madrid.

VIII. ESTUDIO ECONÓMICO - ADMINISTRATIVO

En el precio de licitación se incluyen todos los costes necesarios para la prestación del servicio, así como cualquier tasa, tributo o impuesto, incluido el IVA:

VIII.1.- Gastos de personal.- Se incluyen los costes del personal necesario para prestar el servicio: sueldos, cargas sociales, pluses de cualquier tipo y naturaleza, suplencias, antigüedad, cualquier otro gasto de personal y, en su caso, honorarios profesionales.

VIII.2.- Gastos en bienes corrientes y servicios. Comprende todos los costes relativos a bienes corrientes y servicio, derivados del funcionamiento de los pisos tutelados, tales como reparaciones y conservación del edificio; reparación, mantenimiento y reposición de mobiliario, electrodomésticos y otros equipos, instalaciones, maquinaria y utillaje; mantenimiento y reposición de plantas de interior; reposición de ropa - lencería, menaje, mobiliario, enseres, material fungible y pequeño utillaje para el funcionamiento de los servicios; agua, gas, electricidad, calefacción y otros suministros; servicios telefónicos, postales y telegráficos, transportes y otras comunicaciones; material de oficina, limpieza y aseo; actividades de animación sociocultural; vestuario, dietas, locomoción y traslados del personal; tributos y seguros; servicios y suministros exteriores: limpieza, desinsectación y desratización. Teleasistencia. Cualquier otro gasto que pueda incluirse en este apartado.

VIII.3. En los costes citados se incluye el IVA, el beneficio industrial y cualquier tributo que deba satisfacerse para la prestación del servicio.

VIII.4. Coste del servicio. El importe fijado en el contrato de adjudicación del servicio será abonado al adjudicatario por mensualidades vencidas, previa presentación de facturas que serán conformadas por la Unidad Administrativa correspondiente de la Consejería.

IX. MANTENIMIENTO DE LOS PISOS TUTELADOS

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



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

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

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

La empresa adjudicataria garantizará la realización de todas las tareas de mantenimiento, puesta en marcha, modificación y/o mejoras del equipamiento e instalaciones del centro descritas con anterioridad para mantenerlos en condiciones correctas de prestación de los servicios descritos en este pliego y para lo cual dispondrá de todo el personal y medios materiales: herramientas, elementos de reposición y medios auxiliares, que sean necesarios.

Los contratos de mantenimiento deberán ser suscritos por el adjudicatario lo serán con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de las instalaciones y equipos y serán, de preferencia, los fabricantes de los mismos o, en su caso, empresas que cuenten con los requisitos de habilitación y normativos como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad que en cada momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento del local y sus instalaciones se ajustarán a la legislación vigente de aplicación.

La empresa adjudicataria velará por el buen funcionamiento, la seguridad y la correcta puesta en marcha de todos los equipos integrantes de las instalaciones técnicas del centro y llevará a cabo el control de las variables de mantenimiento técnico de instalaciones y equipos, ejecutando las operaciones rutinarias con total garantía para las mismas y atendiendo en todo momento a los avisos de incidencias o averías, en su caso

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

A) Mantenimiento preventivo:



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

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

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

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

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

El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo (en formato papel o electrónico), numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación, deberá describir brevemente la operación de mantenimiento realizada especificando equipo o sistema en la que se realiza la tarea, relacionará los materiales sustituidos cuando se hayan realizado operaciones de este tipo. Se incluirá fecha de realización de la operación y la periodicidad con la que se ha de realizar, quien la realiza, (empresa mantenedora acreditada o personal propio supervisado por empresa mantenedora acreditada) resultado conforme o disconforme, partes de trabajo/ factura de forma que se pueda acreditar la subsanación de la deficiencia así como firma de quien la realiza la tarea y sello de la empresa mantenedora. Cuando en cumplimiento de la normativa sea preceptivo contar con Certificados de Mantenimiento por empresa acreditada y/o certificado de inspección tendrán que ser archivados y custodiados en el centro y a disposición de la Consejería y organismos competentes.

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

Estos documentos deberán permanecer en el centro, incluso después del período de vigencia del contrato y podrán ser requeridos por la Administración en cualquier momento; si durante este período se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que por imperativo legal de las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia empresa mantenedora, el adjudicatario correrá con sus gastos.



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

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

B) Mantenimiento correctivo de las instalaciones:

Se incluyen en el objeto del contrato todas las operaciones de mantenimiento correctivo (M.C.), que se deban realizar como consecuencia de avisos por avería o rotura imprevista de instalaciones, equipos o mobiliario, comprendiendo todas las intervenciones precisas para la vuelta al idóneo funcionamiento previsto en el M.P., comprendiendo la reparación por avería o rotura imprevista - no provocada - de cualquier máquina, equipo o instalación. Las operaciones de M.C. llevadas a cabo sobre equipos e instalaciones estarán contenidas en un Documento Técnico que contendrá, como mínimo los siguientes apartados y que las empresas licitadoras presentarán a la Consejería de forma periódica y en cualquier momento en el que les sea requerida.

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

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

Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación achacables al propio funcionamiento 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.

El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado de limpieza las zonas verdes del Centro, y las plantas de interior, y a realizar el mantenimiento debido para evitar su deterioro. Por consiguiente, estará obligado a la sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles y arbustos que hubiera perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, o bien su precario estado botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato. Para las reposiciones que se efectúen se utilizarán especies de idénticas características botánicas, edad, tamaño y conformación, a las que en el momento de la sustitución reúna el conjunto del que han de formar parte. Se dedicará una atención constante y meticulosa a la limpieza de todas las superficies verdes, que consistirá en la eliminación tanto de la vegetación de crecimiento espontáneo como de hojas caídas; llevará a cabo las labores de siega, recortes y podas y recogida de desperdicios y basuras que por cualquier procedimiento lleguen a la zona. El



adjudicatario cuidará de que no se produzcan pérdidas de agua por bocas de riego mal cerradas, aspersores mal regulados o por cualquier otra causa.

Correrán a cargo de la Consejería las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del Centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería resulte necesaria. También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento complementario del inicial del que se haya dotado al Centro, así como la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalice su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería competente en materia de servicios sociales. El fin de vida útil de una instalación, maquinaria o equipo será debidamente justificada con informes realizados por los fabricantes, o en caso de no ser posible, por empresas especializadas, cuyo coste correrá a cargo del adjudicatario. Si finalmente se comprobara que dicha instalación admite reparación, el coste de la misma revertirá en el adjudicatario, aun cuando el presupuesto haya sido aceptado por la Consejería.

C) Mantenimiento Técnico-Legal:

La empresa adjudicataria vendrá obligada a llevar a cabo el mantenimiento técnico-legal de las instalaciones y equipos objeto del contrato, previstas en los Reglamentos Industriales actuales o que pudieran promulgarse durante el plazo de ejecución del contrato, tanto de carácter nacional como autonómico y local.

Dichas actuaciones comprenderán las operaciones de tipo preventivo, correctivo y de adecuación a normativa y las revisiones periódicas establecidas en los distintos Reglamentos aplicables y serán realizadas por la empresa adjudicataria o por empresa autorizada, siendo por cuenta de dicha empresa adjudicataria, debiendo presentar a la Consejería la documentación acreditativa con los correspondientes visados oficiales.

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

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

1. Climatización

1.1. Plantas de Refrigeración:

Diariamente:

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

Semanalmente:

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



Mensualmente:

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

Semestralmente:

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

1.2. Equipos Autónomos y Fan-coils:

Mensualmente:

- Limpieza de filtros o reposición según estado.
- Contrastar la no existencia de ruidos anormales.
- Verificación de toberas.
- Verificar ausencia de humedad en el circuito refrigerante.
- Comprobación de termostatos.
- Comprobación de anclajes y vibraciones.
- Comprobar obstrucciones en la bandeja del condensador.
- Comprobar presiones y temperatura en evaporador y condensador.
- Comprobar presiones y temperatura de entrada y salida en intercambiadores.

Semestralmente:

- Limpieza de bandejas de condensación y red de desagües.
- Verificar del grupo motor-ventilador, incluso alineaciones.
- Comprobación del inversor de invierno-verano.
- Comprobar el estado de las correas de transmisión, si las hubiera.
- Comprobación del interruptor de flujo de aire.
- Comprobación de presostatos y termostatos de seguridad.



Comunidad de Madrid

- Limpieza de circuitos intercambiadores.
- Revisión de juntas y aislamientos.
- Revisión y corrección de fugas en el circuito frigorífico
- Limpieza de evaporadores y condensadores (exteriormente).

Anualmente:

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

1.3. Extractores, ventiladores y difusores:

Mensualmente:

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

Semestralmente:

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

2. Electricidad

2.1. Cuadros eléctricos:

Mensualmente:

- Comprobación de los mecanismos de disparo de disyuntores, seccionadores, etc.
- Comprobación de fusibles, lámparas y equipos de medida (voltímetros y amperímetros) de cada cuadro.
- Verificación de la toma de tierra y aislamientos.
- Revisión visual de los interruptores automáticos y comprobación de sus accionamientos (magnetotérmicos y diferenciales).
- Revisar funcionamiento y maniobra correcta de los pulsadores revisando contactos y procediendo a su sustitución si fuera necesarios.
- Comprobación del buen funcionamiento de los contactos manuales.

Trimestralmente:

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



- Revisar efectividad de los enclavamientos.

Semestralmente:

- Engrasar los contactos con vaselina neutra.

2.2. Teleruptores, contactores, relés y fusibles:

Mensualmente:

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

Trimestralmente:

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

Semestralmente:

- Engrasar contactos con vaselina neutra.

2.3. Redes y mecanismos:

Mensualmente:

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

Trimestralmente:

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

Semestralmente:

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

2.4. Motores Eléctricos:

Mensualmente:

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

Semestralmente:

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



2.5. Alumbrado.

Diariamente:

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

Mensualmente:

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

Trimestralmente:

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

Según necesidades:

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

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

Mensualmente:

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

3. Fontanería:

3.1. Red Horizontal de saneamiento:

Semestralmente:

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

En función de las necesidades:

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

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

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

Se deberá comprobar la estanqueidad general de la red con sus posibles fugas, la existencia de olores y el mantenimiento del resto de elementos. Se revisarán y desatascarán los sifones y válvulas, cada vez que se produzca una disminución apreciable del caudal de



evacuación o haya obstrucciones y se mantendrá el agua permanentemente en los sumideros, botes sifónicos y sifones individuales para evitar malos olores.

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

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

Trimestralmente:

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

Anualmente:

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

4. Protección contra incendios

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

- 1.- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- 2.- Decreto Legislativo 1/2006, de 28 de septiembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley por la que se refunden los servicios de Prevención, Extinción y Salvamentos de la Comunidad de Madrid.
- 3.- Ordenanza de Protección Contra Incendios del Ayuntamiento de Madrid (OPI. 93 BOCM 04-08-93).
- 4.- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. BOE 28.03.2006

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

5. Albañilería y pintura:



En función de las necesidades:

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

6. Carpintería:

En función de las necesidades:

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

7. Imagen, sonido comunicaciones y datos:

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

8. Mobiliario:

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

9. Servicio de limpieza

El servicio de limpieza se realizará con la frecuencia necesaria para dar cumplimiento con lo recogido en el apartado V. en los puntos a.8, b.5 y b.6. En el caso de los espacios relacionados más abajo, la limpieza se efectuará de conformidad con el siguiente cuadro de frecuencias mínimas y se registrará en el libro u hoja de mantenimiento preventivo, tal y cómo se establece en el apartado IX del presente documento:

	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
LIMPIEZA DE CRISTALES, ESPEJOS Y MAMPARAS	X	
LAVADO DE CORTINAS	X	
PERSIANAS		X

E) Otros Aspectos

La entidad adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para el suministro, instalación, mantenimiento y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónica, así como de los equipos informáticos, necesarios para el adecuado funcionamiento de los centros objeto del contrato. El cambio de titularidad de las líneas a la



finalización del contrato será tramitado por la nueva empresa adjudicataria, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.

F) Reversión del Servicio

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

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

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

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

- Expedientes personales de los usuarios, garantizándose en todo momento el adecuado tratamiento y custodia de la información contenida en ellos.
- Situación de personal (contratación, horarios, días pendientes de vacaciones, asuntos propios, así como cualquier incidencia).
- Situación de los equipos e instalaciones: equipos informáticos, de telefonía, sistemas de llamadas, software, megafonía, instalaciones de climatización, ventilación, frigoríficas, de protección contra incendios, energéticas, etc, facilitando actas, certificados de inspección y cualquier otra información relevante.
- Consumibles: la empresa saliente facilitará y colaborará en la dotación de inicial del centro en lo referente al material de oficina, material higiénico sanitario, etc

X. PREVISIONES PARA EL CASO DE HUELGA

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



XI. 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 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 dispondrá de los medios organizativos y personales necesarios para hacer frente a cualquier situación de conflicto o emergencia que pueda surgir en los pisos tutelados.
3. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado en el punto anterior, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que surja en el desarrollo de la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma. En todo caso elaborará, en los dos primeros meses de cada ejercicio, una memoria anual sobre la prestación del mismo en el ejercicio inmediato anterior.
4. 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 en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio de los pisos, 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.
5. 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

Madrid, a fecha de firma

**EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN
A LA DEPENDENCIA Y AL MAYOR**

Fdo. Carlos González Pereira

