



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES CON ALTERACIONES DE CONDUCTA- RESIDENCIA DE EL BERRUECO.**

## **ÍNDICE**

- I. OBJETO**
- II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**
- III. DESCRIPCIÓN DEL EDIFICIO**
- IV. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**
  - 1. Usuarios**
  - 2. Incidencias**
  - 3. Régimen Interior**
- V. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**
  - 1. Alojamiento**
  - 2. Cuidado personal, control y protección**
  - 3. Atención gerontológica, rehabilitadora, psicológica y social**
  - 4. Asistencia religiosa**
  - 5. Otros servicios**
- VI. MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO**
- VII. MEDIOS PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CENTRO**
- VIII. ESTUDIO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO**
- IX. RÉGIMEN ECONÓMICO**
- X. MANTENIMIENTO DEL CENTRO**
- XI. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS**
- XII. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA**
- XIII. COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA**
- XIV. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**
- XV. SEGURIDAD Y SALUD**



## **I. OBJETO**

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

## **II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

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

El Centro está ubicado en el municipio de El Berrueco, en la calle Escuelas 1, ostentando la Comunidad de Madrid la titularidad del mismo y tiene capacidad para atender 110 residentes.

A efectos de este documento se entiende por residencia de mayores el equipamiento destinado al alojamiento y atención, tanto permanente como temporal, de aquellas personas dependientes que precisan de asistencia continuada en la realización de las actividades de la vida diaria.

Por otra parte, se entiende por personas mayores con alteraciones de conducta aquéllas que precisan de una asistencia especializada, con unos niveles de cuidados que han de recibirse, necesariamente, en un contexto institucional, dado que dichas alteraciones de no ser tratadas y controladas adecuadamente, significan un grave riesgo para la integridad de la propia persona y de quienes conviven con ella.

El centro, actualmente en funcionamiento, cuenta con las instalaciones y equipamiento adecuados, según inventario que se entregará al adjudicatario una vez formalizado el contrato. Dicha formalización del contrato supone la aceptación del estado del centro y sus instalaciones.

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

El adjudicatario prestará en el centro los siguientes servicios:

- a) El alojamiento, que comprenderá: el uso de una habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, mesa, aseo, el lavado, repasado y planchado de la ropa personal.
- b) El cuidado personal, control y protección del usuario, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación) actividades encaminadas al mantenimiento de las capacidades funcionales de los usuarios, así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- c) Atención gerontológica y rehabilitadora dirigida al mantenimiento de las funciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, que deberá comprender las actuaciones



propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación tendentes al mantenimiento funcional para la realización de actividades básicas de la vida diaria (fisioterapia y terapia ocupacional, entre otros), sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

- d) Atención psiquiátrica y psicológica, que comprenderá el diagnóstico y evaluación de los usuarios, así como los tratamientos individuales o de grupo que precisen.
- e) Atención social, que incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.
- f) Asistencia religiosa
- g) Otros servicios (peluquería, podología y servicios funerarios).

### **III. DESCRIPCIÓN DEL EDIFICIO**

El Centro, con una superficie construida de 8.322 m<sup>2</sup>, está constituido por un edificio en recinto vallado, con zona de jardín y esparcimiento, pérgolas, porches y paseos sobre baldosas, garaje y tres plantas, con las siguientes dependencias:

- **Planta sótano**, situada por debajo del vestíbulo principal de entrada y salida directa al exterior, en la que se sitúan las siguientes dependencias: cuartos de instalaciones, garaje, cocina, lavandería, almacenes, vestuarios de personal, cuarto de mantenimiento y tanatorios.
- **Planta baja**, en la que se sitúan las siguientes dependencias: acceso principal, vestíbulo, zona de administración, despacho de dirección, médico, psicólogo, trabajador social, despacho de enfermería, sala de curas, sala de preparación de medicamentos, vestuarios, sala de fisioterapia, de terapia ocupacional, local sindical y sala de reuniones. Peluquería, podología, baños geriátricos, sala de estar, comedor, oficios y almacenes. Biblioteca, cafetería, oratorios y sala polivalente. En esta planta se ubica la enfermería con 6 plazas y el módulo de alto deterioro cognitivo con 16 habitaciones individuales.
- **Planta 1ª**, con las siguientes dependencias: puesto de control, sala de comedor/convivencia, oficios, cuarto de lencería y limpieza, baños geriátricos, aseos y almacén. La planta cuenta con 5 módulos con un total de 74 habitaciones individuales y 2 dobles y dos módulos centrales con 8 habitaciones dobles.

### **IV. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**

#### **1. Usuarios**

- a) Podrán ser usuarios del Centro las personas dependientes mayores de 60 años con deterioro cognitivo grave o que se encuentren afectados de procesos psico-geriátricos crónicos acompañados de alteraciones de conducta, de difícil manejo, que requieren atención y seguimiento por personal especializado. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer podrán ser atendidas a partir de los 55 años de edad.



- b) No podrán ser usuarios del centro las personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.
- c) Los usuarios no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.
- d) Las ausencias superiores a 45 días podrán dar lugar a la pérdida del derecho a la plaza salvo que se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (en adelante Consejería), las justifiquen.
- e) Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.

### **1.1) Designación de usuarios**

1º Corresponde a la Consejería la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas del centro.

2º La ocupación de las plazas del centro, así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas, se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería.

3º El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería para ocupar las plazas. La incorporación de usuarios al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la notificación de adjudicación de plaza.

4º El adjudicatario, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se le haya adjudicado la plaza, a través de los medios que la Consejería determine, deberá realizar el ingreso efectivo en un plazo no superior a diez días naturales desde la fecha de notificación de adjudicación de plaza. Si viera que, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no se va a cumplir, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.

5º En aquellos casos en que, por circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería para su aprobación.

### **1.2) Período de adaptación**

1º Se considerarán los primeros treinta días naturales siguientes al de su incorporación al centro como período de adaptación del usuario-

2º Si durante dicho período se apreciaran circunstancias personales que impidan la atención del usuario en el centro, éste deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.

## **2. Incidencias**

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

## **3. Régimen interior**



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

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

El Reglamento de Régimen Interior recogerá la representación y participación de los usuarios en la vida del centro a través de los órganos de participación que se establezcan en el mismo. Así mismo incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 25.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con este ámbito.

El adjudicatario podrá proponer a la Consejería, para su aprobación, como anexo al Reglamento, la modificación de los horarios de comidas, de visitas y cuantas se consideren oportunas para el buen funcionamiento del centro.

## **V. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **1. Alojamiento, que comprende:**

#### **a) Estancia**

1º Ocupación por el usuario de una habitación individual o doble. Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, ofensivos o peligrosos.

2º Las habitaciones se limpiarán, en horario matutino, diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

3º Las camas se harán diariamente, en horario matutino, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

4º Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes, atendiendo siempre a las características especiales de los usuarios de este centro (personas dependientes que presentan alteraciones de conducta), salvaguardando siempre el control y seguridad de los residentes.

#### **b) Manutención**

1º Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena). No deberá mediar menos de tres horas ni más de cinco entre cada ingesta. El tiempo máximo que puede transcurrir desde la cena, a la siguiente ingesta es de 10 horas.

No obstante lo anterior, tanto las frecuencias, como el número de comidas, podrá modificarse en aquellos casos, debidamente justificados, que lo requiera el régimen alimenticio.

2º Los menús deberán ser supervisados por un médico o nutricionista, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado, distribuido en las distintas tomas a lo largo del día, en relación con el valor calórico total, así como que las proporciones de los alimentos sean los adecuados para garantizar la calidad.

Los menús deberán ser variados en todas las tomas, con una presentación atractiva, teniendo en cuenta en la medida de lo posible las preferencias, la época del año y las costumbres culinarias predominantes de los usuarios.



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

Se realizará una selección adecuada de materias primas, eligiendo en su mayoría productos frescos y de temporada, y se limitarán al máximo los alimentos ultra congelados y ultra procesados. 3º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen, que serán también supervisados y suscritos por un médico o nutricionista, tales como hiposódicos, hipocalóricos, etc.

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

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

4º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.

5º Los menús, tanto ordinarios como de régimen, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que puedan ser visibles fácilmente por los usuarios y sus familiares.

6º Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, o por otras razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de cuidados especiales.

7º Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.

8º Los residentes podrán comer en compañía de sus familiares y visitantes siempre que exista en el centro un espacio destinado al efecto, siendo a cargo de éstos la contraprestación económica correspondiente cuando así esté establecido por el centro, en cuyo caso el precio deberá estar expuesto. En todo caso se cumplirán las normas que se establezcan por la dirección del centro en cuanto a avisos, números de invitados, etc.

9º Se deberá preparar una bandeja con muestras de todos los platos de cada menú diariamente, para que los familiares puedan probarlos. Igualmente se presentará un plato completo de una ración, para que los familiares puedan comprobar la presentación, cantidad, adecuación, etc.

Se colocará una hoja de sugerencias junto con las muestras, al objeto de recoger las posibles opiniones; dicha hoja reflejará la fecha y se archivará, para su presentación ante un posible requerimiento de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

Dichas muestras, así como la hoja de sugerencias, se colocarán diariamente en lugar adecuado a criterio de la dirección del centro, siempre siendo accesible para los familiares: cafetería, comedor, etc.

10º Con el fin de promover la participación y el fomento entre los residentes, de buenos hábitos nutricionales, se fomentará por parte del centro la constitución de una "Comisión de menús", integrado por los responsables de la elaboración de los menús (cocinero, nutricionista, etc) y un máximo de 3 integrantes elegidos entre los usuarios y/o familiares de éstos. En caso de que hubiera más de tres personas interesadas en participar en ella serán elegidas por orden de antigüedad en el centro.

Esta comisión se reunirá, al menos, una vez al mes para garantizar la participación de los residentes en el diseño de los menús, aportando sugerencias y propuestas de mejora o trasladando la opinión de los usuarios.





En todo caso, la responsabilidad última en la elaboración del menú será de la dirección del centro conforme a los criterios establecidos en los apartados anteriores, teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, las aportaciones de la Comisión.

### **c) Vestuario de uso personal**

- 1º El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.
- 2º Podrá fijarse un número mínimo de mudas por usuario de acuerdo con sus características.
- 3º La ropa deberá estar debidamente marcada, de acuerdo con las instrucciones dadas por el centro, a fin de garantizar su uso exclusivo por su propietario. La ropa que aporte el usuario a su ingreso así como la que aporte con posterioridad deberá ir marcada o marcarse a cargo del usuario o sus familiares. En el caso de que el usuario no tenga familiares, el marcaje de la ropa será, en todo caso, a cargo del adjudicatario.
- 4º Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento el inventario de la ropa aportada por él, debiendo mantenerse actualizado con los cambios que se vayan produciendo. El inventario, que deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable correspondiente de la residencia, se archivará y se custodiará junto al expediente administrativo del usuario. Toda aquella prenda no marcada o marcada de forma distinta a las instrucciones dadas por el centro no se incluirá en el inventario del residente.  
El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda o enser extraviado y/o deteriorado que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío o deterioro se haya producido por causas imputables al centro.
- 5º 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.
- 6º El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- 7º El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- 8º Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.
- 9º El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

### **d) Ropa de cama, mesa y aseo**

- 1º El servicio incluye, la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo con que está dotado el centro.
- 2º El cambio de la ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran y en todo caso semanalmente, así como en el caso de la ropa de cama cada vez que se produzca un ingreso.
- 3.º El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

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

### **a) Cuidado personal**



1º Deberá garantizarse el aseo personal integral diario de los usuarios, y tantas veces como lo exijan las circunstancias, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad. La ducha de los residentes será diaria, salvo que, por criterio facultativo, se determine otra frecuencia.

2º El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.

3º Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares), serán a cargo del usuario. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos útiles estén convenientemente identificados de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Las esponjas, que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario.

4º Las toallas estarán adecuadamente diferenciadas e identificadas con soportes separados de forma que se garantice su utilización exclusiva por cada residente.

5º Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, crema hidratante...) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el adjudicatario. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos productos estén convenientemente identificados de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.

6º Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.

7º El adjudicatario tendrá a disposición de los usuarios el material de incontinencia necesario. Este material correrá a cargo del usuario o del Sistema de Salud al que esté acogido. El número de cambios del material de incontinencia será el que demanden las circunstancias personales del usuario.

8º Se dispondrá con cargo al adjudicatario de la medicación y materiales necesarios para la atención de urgencias médicas en ámbito extrahospitalario.

9º Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, andadores, así como bastones, muletas, etc., de uso personal, serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El uso temporal de sillas de ruedas no supondrá coste alguno para los usuarios.

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

10º Será a cargo del adjudicatario las tareas de limpieza, el control y el cuidado de las prótesis, órtesis, ayudas técnicas y cualquier otro elemento de ayuda funcional o de carácter terapéutico de uso personal por parte del usuario. A estos efectos se dispondrá de un inventario de estos dispositivos, así como de un protocolo de actuación para su control y cuidados, que se incluirán en el historial del usuario.

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

11º El adjudicatario prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. El adjudicatario, siempre y





cuando las condiciones meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas, patios) del centro, prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

#### **b) Control y protección**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3. Atención gerontológica, rehabilitadora, psicológica y social**

a) Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo de manera individualizada su estudio y evaluación interdisciplinares, en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Individualizada (PAI), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.

Dicho Programa deberá ser realizado antes de que finalice el periodo de adaptación.

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

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

b) De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará la información administrativa, social, sanitaria (médica, psiquiátrica, enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional, psicológica y nutricional), así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado, así como las incidencias producidas en su desarrollo. A estos efectos, el centro analizará, al menos semestralmente, la evolución de los usuarios y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos.

c) Se llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de DUES que consistirán en registros, programas o aplicaciones informáticas que garanticen, la inmediatez del registro en el momento



de la incidencia así como la no modificación posterior a la anotación de la incidencia. Cada uno de estos registros será supervisado por el superior inmediato.

d) Se llevarán a cabo las actuaciones necesarias de medicina preventiva, dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como de medicina asistencial y rehabilitadora necesarias, orientadas a la atención, control y seguimiento de personas con alteraciones de conducta, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

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

Se tenderá, en la medida de lo posible, a la integración de estas actividades en la vida cotidiana de los usuarios.

Se fomentará el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías en actividades de rehabilitación, terapia ocupacional y el diseño de ayudas técnicas.

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

g) Se fomentará, en la medida de lo posible, y en coordinación de los servicios sanitarios tanto de atención primaria como especializada, así como con los centros públicos de salud mental de la zona, los servicios de telemedicina y otros mecanismos de coordinación y comunicación intercentros, que con el fin de mejorar los canales asistenciales y diagnósticos y evitar traslados innecesarios o excesivos de los usuarios.

h) Se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario, así como la orientación y apoyo a las familias de los usuarios.

i) El adjudicatario elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de la residencia. Las actividades deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios. Por parte del departamento de trabajo social se fomentará la participación de los usuarios y/o familiares en el diseño, elaboración y puesta en práctica de estas actividades.

j) El adjudicatario, a través del equipo técnico de la residencia, propiciará la relación entre los residentes y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. Las actividades colectivas deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.

#### **4. Asistencia religiosa**

El adjudicatario facilitará la prestación de la asistencia religiosa acorde con las convicciones personales de los usuarios.

#### **5. Otros servicios**

a) El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios el servicio de peluquería y podología. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije el adjudicatario, que deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se preste cada servicio.



- b) En caso de fallecimiento de un residente el adjudicatario notificará de forma inmediata el hecho a los familiares y proporcionará el uso gratuito de los velatorios dentro de las 36 horas siguientes, corriendo a cargo de los familiares y allegados del difunto los trámites y gastos de traslado y sepelio.
- c) El adjudicatario facilitará diariamente distintos periódicos y mensualmente revistas diferentes ambos tirada nacional.
- d) En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos derivados del sepelio, el adjudicatario realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

## **VI. MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO**

El modelo de gestión y la organización del centro estarán orientadas a una atención integral y personalizada de los residentes basada en el respeto a la identidad y la dignidad de las personas.

La organización de la vida cotidiana del centro procurará un ambiente de convivencia, seguridad y estabilidad que favorezca la atención de las necesidades individuales y la continuidad y el desarrollo del proyecto de vida personal acorde con sus expectativas y deseos, garantizando el ejercicio efectivo de sus derechos, el respeto a la propia identidad y dignidad, promoviendo la autonomía y la participación y favoreciendo un trato afectivo y personalizado.

El adjudicatario contará con las estructuras necesarias para la programación, coordinación técnica y evaluación de la intervención, a través de mecanismos de coordinación interna de profesionales, actuaciones flexibles y adaptadas a las necesidades basadas en la interdisciplinariedad, el trabajo en equipo, la coordinación con otros recursos y dispositivos del sistema y la promoción de las relaciones con la familia y otras personas de referencia.

De acuerdo con lo establecido en los artículos 4 y 25 de la Ley 11/2003 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, el centro asignará a cada usuario **un profesional de referencia** que se determinará de entre los miembros del equipo interdisciplinar con la función de orientar y acompañar a la persona en todo el proceso de intervención para asegurar la coherencia y globalidad del proceso de atención. Cada profesional de referencia, no deberá tener asignados más de 15 residentes.

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

### **1. Organización funcional del centro**

- a) El adjudicatario deberá elaborar un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas.
- b) Asimismo, se crearán todos aquellos órganos o grupos de trabajo necesarios para la gestión del centro y la asistencia a los usuarios donde estén representados todos los profesionales que se requieran, prestando especial atención al equipo interdisciplinar designado para la valoración, evaluación y gestión de los aspectos asistenciales y médicos de los usuarios. Se detallarán las funciones y el funcionamiento que va a tener cada equipo o grupo, reflejando claramente la periodicidad de las reuniones y el procedimiento de registro y custodia de los temas tratados y de las decisiones adoptadas.



- c) Se creará un equipo de coordinación socio-sanitaria del centro, cuyo responsable será la persona de referencia para la coordinación con las Direcciones Asistenciales de la zona, los Centros de Atención Primaria, de Atención Especializada y Hospitalarios, así como con los centros de Salud Pública, de todas las actuaciones sanitarias tanto de carácter asistencial como de carácter preventivo y de salud pública que lo requiera.
- d) La organización, una vez aprobada, deberá ser puesta en conocimiento de todo el personal del centro.

## **2. Organización de los servicios**

- a) La distribución de la plantilla por turnos asegurará el correcto tratamiento y asistencia de los usuarios, prestando especial atención a los momentos críticos o de punta de trabajo en la gestión del centro (aseo matutino, asistencia durante las comidas, cambios de material de incontinencia, etc.) El adjudicatario deberá garantizar la presencia física continuada del personal durante los cambios de turno.

En el momento de efectuar las pausas o descansos establecidos dentro de la jornada de trabajo, existirá siempre en las zonas de atención al menos un 60% de los efectivos de cada categoría.

- b) El turno de noche deberá estar suficientemente cubierto para asegurar el control del centro y de sus usuarios y la realización de, al menos, cuatro rondas de control que abarquen a todos los usuarios durante ese turno.
- c) Las unidades de atención psicogeriátrica o zonas donde se ubiquen personas con trastorno cognitivo o que tengan episodios de desorientación deberán estar permanentemente vigiladas, con el personal necesario, complementado con los medios técnicos disponibles en el centro.
- d) Transcurridos quince días desde el inicio de la ejecución del contrato, el adjudicatario facilitará la distribución de los horarios del personal por turnos a la Consejería para su aprobación.

## **3. Proceso de gestión asistencial**

- a) Al ingreso, y durante el periodo de adaptación del usuario en el centro, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinares, en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Individualizada (PAI), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.
- b) El PAI, que deberá ser elaborado por el equipo interdisciplinar, contendrá información relativa a los objetivos perseguidos con la atención asistencial y a las actuaciones a realizar para alcanzar los objetivos.
- c) El PAI se actualizará al menos con una periodicidad semestral.
- d) La gestión del PAI deberá estar soportada por un sistema informático, al que tendrán acceso los técnicos de la Comunidad de Madrid en su labor de control y verificación del cumplimiento de los requisitos del contrato de gestión.
- e) El equipo interdisciplinar deberá tener reuniones, al menos, semanalmente, en las que se levantará acta de los temas tratados y acuerdos alcanzados.

## **4. Protocolos, registros y planes de actuación**

- a) El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente Pliego y deberá garantizar



la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros, que les afecten por su categoría profesional.

Consistirán en registros o programas informáticos o aplicaciones que garanticen la inmediatez del registro en el momento de la incidencia así como la no modificación posterior a la anotación.

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

### Protocolos:

1. Información y orientación para el ingreso a usuarios y familiares.
2. Alimentación e hidratación.
3. Higiene y cuidado personal.
4. Sueño y reposo.
5. Eliminación, incontinencia y estreñimiento.
6. Cambios posturales y movilizaciones.
7. Preparación y administración de medicación.
8. Prevención, detección y tratamiento precoz de UPP.
9. Caídas. Se contemplará de forma específica el registro y seguimiento de usuarios con alto riesgo de caídas.
10. Gestión y control de medidas de sujeción
11. Atención a residentes inmovilizados.
12. Cuidados de ostomías (colostomías, traqueotomías, ileostomías, etc.).
13. Cuidados de usuarios con sonda vesical.
14. Cuidados de usuarios con sonda nasogástrica.
15. Actuación con personas con trastornos conductuales.
16. Aislamiento: actuaciones para evitar que una enfermedad concreta que padece un residente sea transmitida al resto. (El uso de este protocolo exige, necesariamente, prescripción facultativa previa).
17. Actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de SIDA.
18. Fallecimiento y Duelo.
19. Suicidio.
20. Traslado a servicios de urgencias.
21. Incapacitación y tutela.
22. Desaparición de residentes.
23. Manejo de objetos punzantes.
24. Manejo de residuos sanitarios.
25. De acogida, atención, no discriminación y prevención de la violencia por motivos de identidad o expresión de género o por razón de orientación e identidad sexual.
26. Prevención y gestión de riesgos psicosociales. Prevención de la violencia en el lugar de trabajo.
27. Detección y actuación ante situaciones de maltrato.

### Registros:

1. Registro de caídas: Individual. Colectivo por mes.
2. Registro de medicación administrada.
3. Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.).
4. Registro de curas diarias individualizado.



5. Registro de control de constantes (temperatura, tensión arterial, glucemias, peso y otras constantes) de acuerdo con la frecuencia prescrita por el facultativo.
6. Registro de cambios posturales.
7. Registro de cambios de pañal.
8. Registro de hidratación (donde debe quedar reflejado, de manera cuantitativa, la cantidad de líquido ingerido y el tipo de líquido).
9. Registro de alimentación oral (se debe reflejar qué tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada).
10. Registro de alimentación por sonda nasogástrica (reflejar cantidad administrada, hora de administración, etc.).
11. Registro de cambio de sonda vesical, nasogástrica y otras.
12. Registro de deposiciones (individualizado y diario).
13. Registro de diuresis; reflejando ésta de forma cuantitativa, individualizada y diaria. Este registro es especialmente importante en los residentes portadores de sonda vesical.
14. Registro de control de "Sintrom".
15. Registro de control de oxígeno.
16. Registro de residentes que acuden a terapia ocupacional.
17. Registro de residentes que acuden a fisioterapia.
18. Registro de entradas y salidas de los usuarios.
19. Registro de visitas.
20. Registro de cocina (elaboración del menú, incidencias, etc.)

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

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

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

1. Plan de Calidad
2. Plan de Igualdad

f) El adjudicatario deberá remitir a la Consejería el resultado de los Planes implantados al finalizar el año natural.

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

1. Número de fallecidos y causas
2. Número de derivaciones hospitalarias, causas y días de hospitalización.
3. Número de caídas
4. Número de UPP detectadas y tratadas, cualquiera que sea su grado
5. Número de infecciones de orina detectadas y tratadas
6. Número de reclamaciones y causa principal
7. Número de solicitudes de traslado a otros centros, presentadas por los residentes o sus familiares
8. Relación y gasto total en tareas de mantenimiento del centro e instalaciones
9. Relación y gasto total en reposición y mejoras de material y equipamiento





5. La Consejería podrá exigir al adjudicatario la implantación de una aplicación o programa informático para la gestión integral del centro que abarque todos los aspectos contemplados en los PPT y PCAP que rigen las condiciones de este contrato. Dicha aplicación o programa informático deberá asegurar la posibilidad de acceso a la consulta y tratamiento de datos por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, a través de INTERNET u otros sistemas de información en línea, con el fin de facilitar las tareas de información y comunicación con el centro y de verificación, control y seguimiento de los procesos asistenciales y registros recogidos en los presentes pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas particulares.

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

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

El programa dispondrá de los elementos de seguridad necesarios que impidan la modificación de los datos una vez registrados y contemple todas las características técnicas para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y demás normativa de aplicación.

## 6. Formación del personal

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

## 7. Relación con los familiares

- a) El horario de visitas deberá estar expuesto, comprenderá un horario amplio según la organización del centro y se habilitará un espacio para tal fin. El centro contemplará fuera de este horario, visitas excepcionales previamente comunicadas y programadas por los familiares cuando las circunstancias lo requieran. Las visitas deben en todo caso comunicar su entrada y salida en



recepción y no deberán interferir en el proceso asistencial que se esté llevando a cabo con los residentes.

b) El centro mantendrá relaciones y contactos periódicos con los familiares y allegados y se establecerán mecanismos de coordinación con la familia que permitan abordar los aspectos relacionados con los procesos de cuidados, la alimentación, la higiene y la salud de los usuarios.

c) El adjudicatario elaborará y publicará un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con los familiares de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos, el adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

d) El modelo de relación con los familiares será flexible y se adaptará a las necesidades de cada usuario. En todo caso contemplará la comunicación con los familiares, con una periodicidad, al menos, semestral, acerca de la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el equipo interdisciplinar.

e) Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando siempre constancia de su contenido, de la forma de comunicación y de la acreditación de su recepción. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.

f) Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y familiares que deberá ser aprobado por la Consejería. Al menos una vez al año los resultados de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a dicha Consejería.

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

El centro contará con un Director, a jornada completa y dedicación exclusiva al centro, que, además de los requisitos legales de formación y capacitación para el desempeño del cargo, acredite una experiencia mínima de dos años en la gestión de centros de atención residencial a personas mayores.

El adjudicatario deberá garantizar la presencia física durante todo el año del personal que a continuación se detalla, con las siguientes frecuencias:

1. Deberá garantizarse la presencia física, de lunes a domingo, como mínimo, del personal que seguidamente se relaciona:

Médicos:

- Turno de mañana o tarde: 1 a jornada completa

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

ATS/DUE:

- Turno de mañana: 2 a jornada completa



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

Gerocultores/auxiliares de enfermería:

- Turno de mañana: 13 a jornada completa
- Turno de tarde: 9 a jornada completa
- Turno de noche: 5 a jornada completa

Deberá garantizarse la presencia física permanente de personal gerocultor/auxiliar de enfermería en las unidades de cuidados especiales. Deberá garantizarse la presencia física permanente de personal gerocultor/auxiliar de enfermería en la unidad de alto deterioro cognitivo, en su caso.

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

2. Deberá garantizarse la presencia física, de lunes a viernes, como mínimo, del personal que seguidamente se relaciona:

- 1 Fisioterapeuta a jornada completa.
- 1 Trabajador Social a jornada completa.
- 1 Psicólogo a jornada completa y uno a media jornada.

3. Deberá garantizarse la presencia física durante cinco días a la semana, de lunes a domingo, del personal que como mínimo se relaciona a continuación:

- 2 Terapeutas ocupacionales a jornada completa.

4. Deberá garantizarse la presencia física de un médico psiquiatra, 40 horas semanales de lunes a domingo.

5. Otras obligaciones y subcontratación:

a) El servicio de portería-recepción deberá garantizarse todos los días del año, las veinticuatro horas del día, por personal dedicado en exclusiva a esa tarea.

b) Se admitirá la contratación al exterior de los siguientes servicios: administración, cocina, lavandería, mantenimiento, limpieza, podología y peluquería, todo ello de acuerdo con lo establecido en artículos 215 y 216 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. En el caso de no proceder a la contratación con terceros de estos servicios, el adjudicatario deberá contratar el personal necesario para llevarlos a cabo de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego.

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



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

6. Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores de atención directa. Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.

Dicho registro, debe ser único, salvo por incidencia puntual debidamente justificada y sus registros ser inalterables por tanto, los fichajes deberán facilitarse a los técnicos que realicen las visitas, durante el transcurso de las mismas.

## **VIII. ESTUDIO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO**

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

### **1. Gastos de personal**

Se incluyen en este apartado los gastos originados por el personal del centro (salarios, seguridad social, pluses de cualquier tipo y naturaleza, suplencias, antigüedad y cualquier otro gasto de personal y, en su caso, honorarios profesionales).

### **2. Gastos en bienes corrientes y servicios**

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

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

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



## **IX. RÉGIMEN ECONÓMICO**

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

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

## **X. MANTENIMIENTO DEL CENTRO**

La empresa adjudicataria del contrato estará obligada a prestar el correspondiente servicio de mantenimiento del inmueble, sus instalaciones, mobiliario, enseres, y equipos en jornada de mañana y tarde de lunes a viernes y atención localizada de cualquier urgencia o imprevisto mediante un servicio 24 horas todos los días del año. 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).
- Unidades de Alimentación Ininterrumpida (SAIs).
- 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.
- Equipamiento e instalaciones de cocina y lavandería.
- Mobiliario de uso general.
- Mobiliario geriátrico (grúas, mandos eléctricos, camas articuladas, sillas, carros de alimentación u otros enseres).
- 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 normales de prestación de los servicios descritos



en este pliego y para lo cual dispondrá de todo el personal y medios materiales: herramientas, elementos de reposición y medios auxiliares, que sean necesarios.

El adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria de los locales, sus instalaciones, el equipamiento asistencial y mobiliario en general para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios aquí descritos. Los contratos de mantenimiento deberán ser suscritos por el adjudicatario 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 electrónico en soporte papel), 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 realiza la tarea y sello de la empresa mantenedora. Cuando en cumplimiento de la normativa sea preceptivo contar con Certificados de Mantenimiento por la 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 limpieza 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 la empresa adjudicataria presentará 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.

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

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

### Anualmente:

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

## 1.3. Extractores, ventiladores y difusores:

### Mensualmente:

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

### Semestralmente:

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



## 2. Electricidad

### 2.1. Cuadros eléctricos:

#### Mensualmente:

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

#### Mensualmente:

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

#### Trimestralmente:

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

#### Semestralmente:

- Engrasar contactos con vaselina neutra.

### 2.3. Redes y mecanismos:

#### Mensualmente:

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

#### Trimestralmente:



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

**Semestralmente:**

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

**2.4. Motores Eléctricos:**

**Mensualmente:**

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

**Semestralmente:**

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

**2.5. Alumbrado:**

**Diariamente:**

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

**Mensualmente:**

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

**Trimestralmente:**

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

Según necesidades:

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

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

**Mensualmente:**

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

**2.7. Pararrayos:**

**Anualmente:**

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

**3. Fontanería:**





### 3.1. Red Horizontal de saneamiento:

#### Semestralmente:

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

En función de las necesidades:

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

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

	SEMESTRAL	ANUAL
SEPARADOR DE GRASAS, 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.

A la finalización del contrato, el adjudicatario justificará documentalmente la realización de una limpieza de arquetas a pie de bajante y de canalones.

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

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

#### 5. Albañilería y pintura

En función de las necesidades:

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

#### 6. Carpintería

En función de las necesidades:

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

#### 7. Imagen, sonido comunicaciones y datos

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

#### 8. Mobiliario

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

#### 9. Servicio de limpieza

El servicio de limpieza se prestará todos los días del año, en turnos de mañana y tarde. En el caso de los espacios relacionados más abajo, la limpieza se efectuará de conformidad con el siguiente cuadro de frecuencias mínimas y se registrará en el libro u hoja de mantenimiento preventivo, tal y cómo se establece en el apartado X del presente documento:



	QUINCENAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
<b>HABITACIONES Y ENFERMERIA</b>			
LIMPIEZA DE CRISTALES		X	
LAVADO DE CORTINAS/ESTORES		X	
<b>ZONAS DE SERVICIOS Y OTROS</b>			
CRISTALES, ESPEJOS Y MAMPARAS		X	
PERSIANAS			X
PULIDO Y CRISTALIZADO DE SUELOS DE ZONAS COMUNES			X

### E) Otros Aspectos

La entidad adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para el suministro, instalación, mantenimiento y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónica 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 revisará el inventario, las instalaciones y la documentación y emitirá informe vinculante, al objeto de comprobar con una antelación mínima de cuatro meses respecto a la fecha en que haya de producirse la finalización, que la entrega del centro, sus instalaciones y equipamiento se realice en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

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

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

- Expedientes personales de los usuarios, garantizándose en todo momento el adecuado tratamiento y custodia de la información contenida en ellos.
- Situación de personal (contratación, horarios, días pendientes de vacaciones, asuntos propios, así como cualquier incidencia).



- Situación de los equipos e instalaciones: equipos informáticos, de telefonía, sistemas de llamadas, software, megafonía, instalaciones de climatización, ventilación, frigoríficas, de protección contra incendios, energéticas, etc., facilitando actas, certificados de inspección y cualquier otra información relevante.
- Consumibles: la empresa saliente facilitará y colaborará en la dotación inicial del centro en lo referente a los alimentos, material de oficina, material higiénico sanitario, etc.

## **XI. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS**

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

**1.- PLAN DE AUTOPROTECCIÓN:** Dada la vulnerabilidad de los usuarios atendidos en este recurso, tal como establece el artículo 2.2 de la Norma Básica de Autoprotección aprobada por Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, deberán elaborar, registrar e implantar un Plan de Autoprotección teniendo en cuenta el contenido escrito en la citada norma.

El Plan de Autoprotección deberá inscribirse debidamente en el Registro de Datos de Planes de Autoprotección, regulado por el DECRETO 74/2017, de 29 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se crea y regula el funcionamiento del Registro de Datos de Planes de Autoprotección de la Comunidad de Madrid y deberá actualizarse permanentemente incorporando variaciones de plantilla, actividad, instalaciones, etc. y revisarlo íntegramente al menos cada 3 años.

**2.- PLAN DE CONTINGENCIA:** El Plan de Contingencia por Emergencias es el documento que recoge el conjunto de medidas de prevención y protección previstas e implantadas, así como la secuencia de actuaciones a realizar ante la aparición de una situación de emergencia.

La finalidad de este documento es la planificación y organización material, técnica y humana para la utilización óptima de los medios previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia. El plan deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- 1- Contingencia/s contemplada/s.
- 2- Descripción del tipo de centro, tipo de plazas, número y tipo de usuarios.
- 3- Clasificación de residentes.
- 4- Descripción de la infraestructura del edificio.
- 5- Organigrama estructura de personal.
  - a. Listado de sustitución de mando.
- 6- Inventario de equipos de protección individual, material para desinfección, etc
- 7- Sectorización y aislamiento.
  - a. Creación de zonas verde y roja.
  - b. Redistribución espacial
  - c. Asignación de personal sin rotación a las distintas zonas
  - d. Identificación de las zonas de tránsito y de descontaminación



## 8- Protocolos:

- a. Clasificación y sectorización
- b. Información a familias
- c. Coordinación socio-sanitaria: distribución de competencias y listado de contactos actualizados con la administración
- d. Protocolo de adquisición de material y equipamiento: listado actualizado de proveedores
- e. Protocolo de contratación y organización de personal
- f. Protocolo de formación a los trabajadores
- g. Protocolo de limpieza y desinfección

## 9- Documentación

- a. Comunicaciones e instrucciones de la administración
- b. Guía de prevención y control frente a posibles infecciones o enfermedades infecto contagiosas en residencias de mayores y otros centros de servicios sociales de carácter residencial.

## **XII. PREVISIONES EN 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.

## **XIII. COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA**

1. El adjudicatario deberá cumplir e implantar lo recogido en el Manual de Imagen Corporativa que le será entregado al comienzo del contrato, quedando obligado a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro, en el vestuario del personal así como en todo el material impreso, cartelería interna, comunicación telefónica y el resto de elementos de documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente contrato.

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

## **XIV. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

1. El Director del centro 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. El Director está obligado a informar a la Consejería, 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.

2. Deberá preverse en la organización y funcionamiento de la residencia, la existencia de una figura con atribuciones suficientes y formación habilitante como Director de Centros de Servicios Sociales para que, en ausencia del Director, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios, sus familiares y la Consejería, con acceso a todos los sistemas de información y registros existentes en el centro. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro.

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

## **XV. SEGURIDAD Y SALUD**

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

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

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

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

Fdo.: Begoña Cortés Ruiz

