

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES (RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA) DE COLLADO VILLALBA (MADRID).**

## **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 de la gestión del Centro de Atención a Personas Mayores de Collado Villalba (Madrid).

## **II.-Definición del Servicio**

El Servicio objeto del presente Pliego consiste en la gestión de un Centro de Atención a Personas Mayores, que estará integrado por Residencia y Centro de Día. El régimen jurídico básico de este Servicio está regulado por el Decreto 72/2001, de 31 de mayo.

El Centro está ubicado en la C/ de Las Águedas, 2, en el municipio de Collado Villalba (Madrid), ostentando la Consejería de Familia y Asuntos Sociales la titularidad del mismo.

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 que precisan de asistencia continuada en la realización de las actividades de la vida diaria, por sus circunstancias personales, familiares y sociales. El Centro de Día es un equipamiento especializado, de carácter socio-rehabilitador y estancia diurna, para personas mayores de autonomía reducida.

El Centro, con una superficie construida de 7.289,42 m<sup>2</sup>, sobre solar de 12.054 m<sup>2</sup>, tiene capacidad para atender 140 residentes y 40 usuarios de Centro de Día. La capacidad señalada para el Centro de Día, 40 usuarios, debe ser entendida como de asistencia simultánea, pudiendo ser atendidos, en régimen de asistencia alterna, un número mayor, siempre que no se rebase dicha ocupación.

El servicio de residencia se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

El servicio de centro de día se prestará durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos, en horario comprendido entre las ocho y las diecinueve horas.

El Centro está constituido por un edificio en recinto vallado, que consta de semisótano, tres plantas y torreón.

En el semisótano se sitúan el velatorio, un puesto de control, almacén, cuarto de instalaciones, aseos y un cuarto de basuras.

En la planta baja, ala noroeste, se encuentran las zonas de uso exclusivo del personal de centro, tales como cocina, lavandería, almacenes, vestuarios y otras, y en el ala suroeste, se encuentran las zonas de atención a los usuarios, tales como salas de terapia, sala polivalente, enfermería, consultas y otras. En el cuerpo central de esta planta se sitúan las dependencias relativas a administración, atención social y psicológica, cafetería y un comedor.

En las plantas primera y segunda se disponen dos alas de habitaciones para residentes, conectadas por una charnela de formas redondeadas. En este elemento de conexión se sitúan las dependencias de uso común, así como la comunicación vertical principal, compuesta por dos escaleras y dos núcleos de montacamillas y ascensor.

En la planta torreón se encuentra el cuarto de máquinas de los ascensores.

En la planta baja se encuentran las siguientes dependencias: entrada y vestíbulo principal, recepción, zona de dirección y administración, sala de reuniones, despacho de atención social, sala y despacho de atención psicológica, comedor, cafetería y oficio, sala polivalente, oratorio y sacristía, sala de terapia ocupacional, sala de rehabilitación y aseos, unidad de cuidados especiales, enfermería y consulta médica, podología y peluquería, vestuarios y aseos de personal, sala de personal, cuatro almacenes, zona de lavandería y lencería, cuarto de limpieza, cámaras frigoríficas, cocina, ropero, despacho de gobernante y aseos.

En cada una de las plantas primera y segunda se encuentran las siguientes dependencias: 10 habitaciones dobles, 50 habitaciones individuales, comedor, sala de convivencia, dos salas de estar, oficio, dos baños geriátricos, cuarto de lencería, dos aseos generales, cuarto de limpieza y puesto de control.

### **III.-Servicios que han de prestarse en el Centro**

El adjudicatario prestará en el Centro prestará los siguientes servicios:

#### **1.-En la Residencia**

- 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.
- 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) así como

aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.

- Atención geriátrica y rehabilitadora, que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia, 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.
- Atención psicológica, que comprenderá el diagnóstico y evaluación de los usuarios, así como los tratamientos individuales o de grupo que precisen.
- 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.

Asistencia religiosa.

- Otros servicios (peluquería, podología, funerarios).

## **2.-En el Centro de Día**

- Los mismos que en la Residencia. Por lo que se refiere al alojamiento comprenderá únicamente la manutención, así como la utilización del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.
- Transporte

## **IV.-Descripción de los servicios**

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

#### **1.1.-Estancia**

- 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 o peligrosos.

- Las habitaciones se limpiarán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Las camas se harán diariamente.
- Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

### 1.2.-Manutención

- A los residentes se les servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena). A los usuarios del Centro de Día se les servirán, a su cargo, tres comidas: desayuno, comida y merienda.
- Los menús deberán ser supervisados por un médico, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Se atenderá a que los menús sean variados cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.
- Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen.
- Las comidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
- Los menús serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas.
- Las comidas se servirán en el comedor salvo que por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de cuidados especiales.
- 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.
- Deberá contemplarse la posibilidad de que los usuarios puedan comer en compañía de sus familiares y visitantes, siendo a cargo de éstos la compensación económica correspondiente.

### 1.3.-Vestuario de uso personal

- El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.

- Podrá fijarse un número mínimo de mudas por usuario de acuerdo con sus características.
- La ropa deberá estar debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario.
- 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.
- El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.
- El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

#### 1.4-Ropa de cama, mesa y aseo

- El Servicio incluye, para los residentes, la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo con que está dotado el Centro. Para los usuarios del Centro de Día, el servicio incluye la utilización de la ropa de mesa y aseo.
- La muda de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.
- El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas.

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

### 2.1.-Cuidado personal

- Deberá garantizarse el aseo personal diario de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.
- Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo del usuario. Las esponjas serán de un solo uso y desechables, y correrán a cargo del adjudicatario.
- Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel) los aportará el Centro. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.
- Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.
- El servicio de corte y arreglo del cabello se efectuará por el servicio de peluquería, con cargo al usuario.
- El material de incontinencia para los residentes, será aportado por el adjudicatario, bien con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios o subsidiaria o complementariamente, a expensas de aquel. Los usuarios del Centro de Día aportarán, a su cargo, el material de incontinencia. En el caso de que la ocupación de la plaza residencial tenga carácter temporal el material de incontinencia será aportado por el usuario, ya sea a su cargo o cargo al sistema de salud a que esté acogido.
- Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso.
- 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.

## 2.2.-Control y protección

- Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del Centro.
- El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del centro.
- En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.

## 3.-Atención geriátrica y rehabilitadora, psicológica y social

- Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo su estudio y evaluación interdisciplinares, en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Personalizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.
- De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará la información social, sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional) y psicológica, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo.
- Se llevarán a cabo actuaciones de medicina preventiva dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios así como las de medicina asistencial necesarias, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.
- Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional.
- El adjudicatario efectuará el traslado y acompañamiento, a su cargo, de los residentes a centros sanitarios, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Cuando los residentes tengan familiares, el acompañamiento a los centros sanitarios para consultas programadas, revisiones, exploraciones y controles, correrá a su cargo. Para los usuarios del Centro de Día, el adjudicatario, en

caso de urgencia, efectuará el traslado y acompañamiento de los usuarios a Centros Sanitarios, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del sistema de Salud que corresponda, siendo a cargo del usuario los gastos que origine dicho traslado y a cargo de sus familiares el seguimiento y acompañamiento en el Centro Sanitario.

- En los casos en que proceda se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario.
- El adjudicatario elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del mismo.
- El adjudicatario, a través del equipo técnico de la Residencia, propiciará la relación entre los residentes y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. El adjudicatario, a través del equipo técnico del Centro de Día, mantendrá relaciones y contactos periódicos con los familiares o allegados de los usuarios y comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas en la jornada.
- El adjudicatario se ocupará de que los familiares se hagan cargo de los usuarios que ocupen plaza con carácter temporal al final del plazo establecido en la Resolución de concesión de la misma.

#### 4.-Asistencia religiosa

El adjudicatario prestará la asistencia religiosa acorde con las convicciones personales del usuario. Cuando se trate de asistencia religiosa católica, ésta comprenderá, además de la relación personal con los usuarios, la celebración de los actos de culto, la administración de los sacramentos, la orientación en las cuestiones religiosas y la colaboración en la humanización de la atención que se preste en la residencia.

#### 5 -Otros servicios

- El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios de la Residencia el servicio de peluquería. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije el adjudicatario, previa aprobación de los mismos por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.
- El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios de la Residencia y del Centro de Día el servicio de podología. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije el



adjudicatario, previa aprobación de los mismos por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

- En caso de fallecimiento al adjudicatario proporcionará a los usuarios de la Residencia el uso gratuito de los velatorios de la misma dentro de las 36 horas siguientes, corriendo a cargo de los familiares y allegados del difunto los trámites y gastos de traslado y enterramiento.
- En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento, el adjudicatario realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

#### 6.-Transporte

El adjudicatario prestará el servicio de transporte a los usuarios del Centro de Día procedentes de su zona de influencia, que corresponderá al término municipal de Collado Villalba.

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

El adjudicatario dispondrá de los siguiente medios materiales para la prestación del servicio de transporte:

- Aportará los vehículos necesarios para la prestación del Servicio, que deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios, contratar una póliza de seguro de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otro que cubra los riesgos de accidente por traslado de los usuarios desde su domicilio al vehículo y viceversa y desde el centro al vehículo y viceversa
- Los vehículos destinados a la prestación de este servicio, deberán tener unas características tales que les permitan circular incluso por calles de reducidas dimensiones. Deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.

- Los vehículos deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.
- El adjudicatario dispondrá, como mínimo, de los siguiente medios personales para la prestación del servicio de transporte:
- Además del conductor, cada vehículo deberá contar, al menos, con un acompañante que deberá realizar las siguientes funciones:
  - a) Prestar a los usuarios la ayuda necesaria, en caso de que la precisen y no puedan prestársela sus familiares o personas con las que conviva, para el traslado desde su piso o vivienda al vehículo y viceversa. Corresponde a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales la apreciación de si el usuario precisa ayuda y no pueden prestársela sus familiares o personas con las que conviva. También comprende la ayuda necesaria para el traslado del usuario desde el vehículo al Centro y de éste a aquel
  - b) Ayudar a los usuarios para la subida y bajada al vehículo y su ubicación en los asientos.
  - c) Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
  - d) Cumplimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.
- El servicio de transporte se prestará con arreglo a las siguientes condiciones:
  - a) El número diario de usuarios a transportar será, como máximo, el que corresponda a la capacidad del Centro de Día.
  - b) El servicio de transporte deberá prestarse durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos. El horario de prestación de este servicio será entre las ocho y las nueve treinta horas y entre las diecisiete y dieciocho treinta horas, sin perjuicio de que los intervalos citados deban ajustarse y adaptarse a las necesidades de funcionamiento del centro.
  - c) La ruta o rutas que se establezcan para la prestación del servicio de transporte se diseñarán de manera que los

usuarios pasen el menor tiempo posible en las mismas y permitan su presencia en el Centro de Atención Diurna al inicio de su actividad diaria y hasta su finalización.

- El contratista deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.
- El contratista tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de los usuarios hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares, debiendo dar cuenta a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, dentro de las 24 horas siguientes, de cada reclamación que se efectúe.
- En caso de que no pudiera prestarse el Servicio con normalidad por circunstancias no imputables a la Consejería el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos de transporte alternativo.
- El tiempo empleado por el personal de apoyo necesario para la prestación de este servicio no podrá ser computado para cumplir con los requerimientos de personal y jornada establecidos en el punto VI del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **V.-Protocolos y registros**

1. El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el punto IV de ese Pliego, cuyos modelos serán visados por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.
2. Como mínimo se deberá disponer y utilizar los siguientes protocolos y registros:
  - a) Protocolos:
    1. Protocolo de caídas.
    2. Protocolo de información a la familia.
    3. Protocolo ante un fallecimiento.
    4. Procedimiento a seguir ante una supuesta Incapacitación de un residente.
    5. Protocolo de colocación de medidas de sujeción.
    6. Protocolo de higiene personal.
    7. Protocolo de prevención, detección y tratamiento precoz de úlceras por presión.

8. Protocolo de atención a residentes inmovilizados.
9. Protocolo ante desaparición de residentes.
10. Protocolo ante el suicidio de residentes.
11. Protocolo de atención a residentes con incontinencia.
12. Protocolo de actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de SIDA.
13. Protocolo de aislamiento (Actuaciones para evitar que una enfermedad concreta que padece un residente sea transmitida al resto). (El uso de este protocolo exige, necesariamente, prescripción facultativa previa).
14. Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.
15. Protocolo de traslado a servicios de urgencias.
16. Protocolo de cuidados de sonda nasogástrica.
17. Protocolo de cuidados de sonda vesical.
18. Protocolo de cuidados de ostomías (colostomía, traqueostomía, ileostomía, etc.).
19. Protocolo de hidratación.
20. Protocolo de actuación para la preparación y administración de la medicación.
21. Protocolo de manejo de objetos punzantes.
22. Protocolo de manejo de residuos sanitario

a) Registros:

1. Registro de caídas: Individual. Colectivas 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; este registro sobre todo es importante en los residentes que necesitan ayuda para comer).
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 (indicar revisiones de la empresa suministradora, fecha del cambio del dispositivo de agua, etc.).
  16. Registro de residentes que acuden a terapia ocupacional.
  17. Registro de residentes que acuden a fisioterapia.
1. La Consejería podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que considere necesario para garantizar la calidad de la atención.

## **VI.- Régimen de utilización**

### **1.- Usuarios**

Podrán ser usuarios del Centro las personas de ambos sexos, mayores de 60 años, afectadas de discapacidad física o psíquica que les impida o limite gravemente para valerse por sí mismas. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer, podrán ser atendidas en el Centro a partir de los 55 años de edad.

Los matrimonios o parejas unidas de hecho podrán ser usuarios de la residencia, aunque sólo uno de sus miembros no se valga por sí mismo; si falleciera éste, su cónyuge deberá abandonar las residencias en el plazo de un mes, dándosele opción a ingresar en otra de la Comunidad de Madrid destinada a la atención de usuarios no discapacitados.

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.

De las 140 plazas residenciales de que consta el Centro, 20 se destinarán, preferentemente, a la atención de usuarios afectadas de demencia tipo Alzheimer, sin perjuicio de que dicho número se acomode a la demanda que para este tipo de usuarios tenga la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

Corresponde a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.

## 2.-Designación de usuarios

Corresponde a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas del Centro.

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 de Familia y Asuntos Sociales.

El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales para ocupar las plazas. La incorporación de usuarios al Centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la Resolución de adjudicación de plaza.

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

## 3.-Período de adaptación

Se considerará período de adaptación del usuario al Centro, el constituido por los treinta días naturales siguientes al de su incorporación al mismo. En el caso de que la ocupación de las plazas residenciales sea temporal, el periodo de adaptación será de 8 días.

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 de Familia y Asuntos Sociales mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.

Transcurrido este período, el usuario consolidará su derecho a la plaza ocupada.

## 4.-Incidencias

El adjudicatario notificará a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales las incidencias que se produzcan respecto de la incorporación de usuarios, así como de las altas y bajas de los mismos, dentro de los tres días siguientes a que las mismas se produzcan. En el caso de que se trate de plazas de carácter temporal, dichas incidencias se comunicarán por fax en el mismo día en que se produzcan.

## 5. - Régimen interior

El régimen interior aplicable a la Residencia será el establecido para las residencias gestionadas directamente por el Servicio Regional de Bienestar Social de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, en el Reglamento de Régimen Interior

aprobado por Acuerdo del Consejo de Administración de dicho Organismo de veintidós de julio de mil novecientos noventa y cuatro (B.O.C.M de 27-9-1994).

El adjudicatario, asumirá el reglamento de régimen interior vigente en la Residencia. No obstante podrá proponer a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales las modificaciones que estime oportunas para el buen funcionamiento de la Residencia, sometiéndolas, previamente a su aplicación, a la aprobación de la Consejería.

No obstante lo anterior, será de aplicación a los usuarios lo establecido en el capítulo III de la Orden 766/1993, de 10 de junio (B.O.C.M. 21-6-93), correspondiendo a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales la ejecución de las actuaciones derivadas de tal aplicación.

El adjudicatario, asumirá el reglamento de régimen interior vigente en el Centro de Día. No obstante podrá proponer a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales las modificaciones que estime oportunas para el buen funcionamiento del Centro de Día, sometiéndolas, previamente a su aplicación, a la aprobación de la Consejería.

## **VII.- Medios personales que deberá aportar el adjudicatario para la prestación del Servicio en el Centro**

El adjudicatario se obliga a contratar, como mínimo, el personal que se detalla a continuación:

### **1.-Personal**

La plantilla mínima exigida será la que a continuación se relaciona:

1	Director-Gerente
1	Administrativo
1	Auxiliar Administrativo
5	Médicos
7	A.T.S. - D.U.E.
3	Fisioterapeuta
3	Terapeuta Ocupacional
1	Psicólogo
1	Diplomado en Trabajo Social/Asistente Social
52	Gerocultores/Auxiliares de clínica
1	Gobernante
0,50	Animador sociocultural.
3	Cocineros
5	Pinches de cocina
27	Limpiadores
1	Oficial Mantenimiento
1	Auxiliar de Mantenimiento
5	Porteros-recepcionistas

## 2.-Personal en presencia física:

- a) Deberá garantizarse la presencia física **todos los días del año**, como mínimo, con la distribución que se indica, el personal que a continuación se relaciona:

### **Médicos:**

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

### **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: 15 a jornada completa  
Turno de tarde: 11 a jornada completa  
Turno de noche: 4 a jornada completa.

El adjudicatario podrá proponer, si la experiencia lo aconseja, para su aprobación por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, la modificación de la distribución por turnos indicada.

- b) Deberá garantizarse la presencia física, **de lunes a viernes**, como mínimo, del personal que seguidamente se relaciona:

- 3 fisioterapeutas a jornada completa.
- 3 terapeutas ocupacionales a jornada completa.
- 1 Diplomado en Trabajo Social/Asistentes social a jornada completa.
- 1 Psicólogo a jornada completa.
- 1 Animador socio-cultural a media jornada.

## 3.-Otras obligaciones y subcontratación

- a) La plantilla mínima exigida podrá variar en función de los servicios que se contraten al exterior y de la Organización del Centro.
- b) El servicio de portería-recepción deberá garantizarse todos los días del año y todas las horas del día.
- c) Deberá articularse un sistema de reparación inmediata de averías en el edificio e instalaciones del centro que puedan producirse fuera del



horario de funcionamiento de los servicios de mantenimiento y que perturben gravemente la prestación del servicio.

- d) Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del Director, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares.
  - e) Se admitirá la contratación al exterior de los siguientes servicios: administración, cocina, lavandería, mantenimiento y limpieza, y en el caso del centro de día, además, el transporte de usuarios, todo ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 170 del TRLCAP, en relación y en los términos establecidos en los artículos 115 y 116 del mismo, debiendo el adjudicatario, en caso contrario, contratar el personal necesario para llevarlos a cabo de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego.
4. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del Centro. Esta información deberá facilitarse en el plazo de un mes desde que se hubiera producido la variación correspondiente.

### **VIII.-Subrogación del personal**

La empresa adjudicataria se subrogará en el personal de plantilla que venga prestando sus servicios en el Centro. Dicha subrogación, y la información que deberá suministrar la empresa adjudicataria saliente al nuevo adjudicatario, se llevará a cabo en los términos establecidos en el artículo 54 del Convenio Colectivo Laboral del Sector Privado de Residencias y Centros de Día para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid.

### **IX.-Estudio económico - administrativo**

Se valoran a continuación los costes de las distintas partidas que constituyen el coste estimado anual del Servicio.

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

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

**Importe total anual estimado gastos de personal: 2.226.721,52 €**

## 2.- Gastos en bienes corrientes y servicios

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

**Importe total anual estimado gastos corrientes en bienes y servicios:  
777.907,68 €**

## 3.-Coste total anual del Servicio:

Costes de personal:	2.226.721,52 euros.
Gastos corrientes en bienes y servicios	777.907,68 euros
TOTAL:.....	3.004.629,20 euros
I.V.A. (7%):.....	210.324,05 euros

**COSTE TOTAL ANUAL ESTIMADO DEL SERVICIO: 3.214.953,25 EUROS**  
**COSTE MENSUAL DEL SERVICIO: 267.912,77 EUROS**

## X.-Régimen económico

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

El usuario del Centro de Día abonará el servicio de comedor cuando haga uso del mismo. El adjudicatario facturará directamente al usuario el importe del servicio de comedor, siendo a su cargo cualquier diligencia de cobro que deba realizar. La Consejería de Familia y Asuntos Sociales fijará, previa propuesta razonada del adjudicatario, el precio del servicio de comedor y, en su caso, las actualizaciones del mismo que procedan.

## **XI.-Mantenimiento del Centro**

1. El adjudicatario mantendrá el Centro, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal), así como llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias. Esta obligación se extiende al mantenimiento del vallado, viario, mobiliario exterior, zonas de aparcamiento, zonas ajardinadas y demás espacios exteriores del Centro existentes dentro del perímetro vallado.
2. Mantenimiento preventivo. La empresa adjudicataria será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación. Deberá llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se reflejará las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas. El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación, identificando la empresa mantenedora, fecha de realización, relación de materiales sustituidos o repuestos cuando se hayan efectuado operaciones de este tipo y las observaciones que se crean oportunas. Tales documentos deben guardarse al menos durante tres años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento. Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que por imperativo legal de las revisiones periódicas tenga que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con sus gastos. La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa existente.
3. Mantenimiento correctivo. Se realizará sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más breves posibles, sin perjuicio de lo señalado en el punto VII, 3 c) de este Pliego. Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación achacables al propio funcionamiento del Centro, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías. Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá

obligado a informar en tiempo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

4. 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 el adjudicatario 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 la reposición 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 las zonas. 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.
5. Correrán a cargo de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del Centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería resulte necesaria. También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento complementario del inicial del que se haya dotado al Centro, así como la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos 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 de Familia y Asuntos Sociales. Además correrán a cargo de la Consejería los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.
6. Con ocasión de la reversión del Servicio, el adjudicatario deberá cumplir lo establecido en el artículo 164.1 de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio. La Administración, en virtud de lo dispuesto en el punto 2 del citado artículo, comprobará con una antelación mínima de cuatro meses respecto a la fecha en que haya de producirse la reversión, que la entrega del Centro, sus instalaciones y equipamiento se realice en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

## **XII.-Seguros**

El adjudicatario deberá suscribir a su cargo un contrato de seguro para la cobertura de los siguientes riesgos:

- Incendio del edificio, de la maquinaria, del mobiliario e instalaciones (continente y contenido), con una cobertura de riesgo por importe mínimo de 10.000.000 euros por lo que se refiere al continente y de 1.200.000 euros, por lo que se refiere al contenido. .
- Responsabilidad civil por los daños que puedan sufrir cualesquiera personas, en sí mismas o en sus bienes, y que deriven del funcionamiento del Centro y sus instalaciones, y por los daños que puedan causar a las personas y a los bienes de terceros los profesionales y en general cualquier persona dependiente del Centro, con unas coberturas mínimas de 600.000 euros por siniestro, con un sublímite mínimo, por víctima, de 100.000 euros.

## **XIII.-Previsiones en caso de huelga**

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

## **XIV.-Prescripciones relativas a la protección de datos de carácter personal de los usuarios del Centro.**

1. 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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen. Igualmente se compromete a la aplicación de las normas de desarrollo de la legislación antedicha en vigor en el momento de adjudicación de este contrato o las que se dicten durante su ejecución.

2. El adjudicatario creará un fichero informático en el que se registre la información necesaria para la correcta atención a los usuarios, que tendrá el máximo nivel de protección. El adjudicatario se responsabilizará de la custodia y administración de este fichero de acuerdo con lo previsto al respecto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal. Asimismo, el adjudicatario deberán comunicar a la Administración antes de finalizar el primer mes de ejecución del contrato, la persona que será responsable del fichero, una memoria sobre las medidas de seguridad adoptadas en el manejo del mismo, una copia del “Documento de Seguridad” preceptivo y la persona o personas que serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.
3. La documentación que la Consejería de Familia y Asuntos Sociales entregue al adjudicatario para la ejecución de este contrato, se destinará al exclusivo fin de la realización de las tareas y prestación de los servicios objeto del mismo, quedando prohibido, para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.
4. Todos los datos e información manejados por el adjudicatario a causa de la prestación del servicio, incluyendo los soportes utilizados, ya sea en papel, fichas, o magnéticos u ópticos, serán propiedad de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, sin que el adjudicatario pueda conservar copia o utilizarlos con fin distinto al que figura en el presente contrato, estando obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. A la finalización de la ejecución del contrato dicha información permanecerá y quedará a disposición de la Consejería en el Centro, a fin de asegurar la continuidad en la prestación del servicio a los usuarios.
5. El adjudicatario se obliga a comunicar e informar a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales dónde se encuentran los soportes físicos o lógicos en lo que está depositada la información relacionada con la atención a los usuarios del Centro. Si el adjudicatario usase algún equipo informático de su propiedad para almacenar dicha información, una vez finalizada la ejecución del contrato deberá facilitar copia de la misma a la Consejería en el soporte que le indique, procediéndose seguidamente al borrado de dicha información del equipo que la contiene, mediante el formateo del disco duro y destruyéndose en el caso de existir copia en soporte de papel.

**XV.-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 de Familia y Asuntos Sociales estime oportuno impartir en relación con la prestación del servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.
2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, a través del responsable citado en el punto anterior, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que surja en el desarrollo de la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma. 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.
3. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería de Familias y Asuntos Sociales en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del Centro, en los vehículos utilizados para el transporte de los usuarios del Centro de Día, en el vestuario del personal y en las documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente contrato.
4. 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 de Familia y Asuntos Sociales.

Madrid, 18 de julio de 2006

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE  
GESTIÓN ECONÓMICO-ADMVA.

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE  
DE PROGRAMAS Y CENTROS

Fdo.: Pedro Lafuente Romero

Fdo.: Santiago Morán Gutiérrez de Terán