



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, EN RÉGIMEN DE CONCESIÓN, DEL SERVICIO PÚBLICO DENOMINADO “ATENCIÓN RESIDENCIAL Y DE CENTRO DE DÍA A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, GRAVEMENTE AFECTADAS, EN COSLADA”

ÍNDICE

- I.- OBJETO**
- II.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO**
- III.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**
 - 1.- Usuarios
 - 2.- Designación de usuarios
 - 3.- Período de adaptación
 - 4.- Estancias temporales
 - 5.- Incidencias
 - 6.- Régimen interior
 - 7.- Ocupación y reserva de plaza
- IV.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
 - 1.- Alojamiento
 - 2.- Cuidado personal, control y protección
 - 3.- Atención especializada, rehabilitadora, psicológica y social
 - 4.- Transporte de usuarios
- V.- MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO**
 - 1.- Organización funcional del Centro
 - 2.- Organización de los servicios
 - 3.- Proceso de gestión asistencial
 - 4.- Protocolos y registros
 - 5.- Formación del personal
 - 6.- Relación con los familiares
- VI.- MEDIOS PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CENTRO**
- VII.- MANTENIMIENTO DEL CENTRO**
- VIII.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA**
- IX.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, EN RÉGIMEN DE CONCESIÓN, DEL SERVICIO PÚBLICO DENOMINADO “ATENCIÓN RESIDENCIAL Y DE CENTRO DE DÍA A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, GRAVEMENTE AFECTADAS, EN COSLADA”

I. OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto describir el contenido del Servicio de Atención Residencial y de Centro de Día a personas adultas con discapacidad intelectual, gravemente afectadas, y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa o entidad que pueda ser adjudicataria de la prestación del servicio en el Centro ubicado en el municipio de Coslada.

II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1.- El Servicio objeto del presente Pliego consiste en la gestión de un Centro de Atención a Personas adultas con Discapacidad Intelectual, gravemente afectadas, que está integrado por Residencia y Centro de Día. El régimen jurídico básico de este Servicio está regulado por el Decreto 271/2000, de 21 de diciembre, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.

2.- El Centro está ubicado en la **C/ Manuel María de Zulueta, s/n de Coslada (Madrid)**, ostentando la Comunidad de Madrid la titularidad del mismo.

Tiene capacidad para atender **32 residentes y 28 usuarios de Centro de Día**. La atención propia del Centro de Día se prestará a residentes y no residentes (régimen de media pensión).

A efectos de este documento se entiende por **Residencia** el equipamiento para la atención especializada a personas adultas con discapacidad intelectual, gravemente afectadas, destinado a proporcionar alojamiento, rehabilitación personal y social, cuidados personales y asistencia especializada, ya sea temporal o permanente, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social. El **Centro de Día** es un equipamiento especializado, de carácter sociorehabilitador y estancia diurna, para personas adultas con discapacidad intelectual, gravemente afectadas.

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

3.- El adjudicatario prestará en el Centro los siguientes servicios:

1. En la Residencia



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

El Centro Residencial prestará los siguientes servicios:

- a) **El alojamiento**, que comprenderá: el uso de habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, mesa y 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), así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- c) **Atención especializada y rehabilitadora**, que comprenderá: las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario. Desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia y otros), habilitación personal y social (autonomía personal y funcionamiento independiente), actividades de ocio y tiempo libre.
- d) **Atención psicológica**, que comprenderá: la evaluación de los usuarios, así como los tratamientos psicológicos y la elaboración de programas de atención individual.
- e) **Atención social**, que comprenderá: 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.

2. En el Centro de Día

El Centro de Día prestará los siguientes servicios:

- a) A los usuarios de Centro de Día, no residentes, se les prestarán los servicios indicados en el punto anterior. Por lo que se refiere al alojamiento comprenderá únicamente la **manutención**, así como la utilización del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.
- b) Servicio de transporte.

La prestación de los servicios contemplados en este Pliego, se realizará con arreglo a las programaciones previamente determinadas, debiendo ser evaluadas con una periodicidad, al menos semestral. Estas programaciones se efectuarán a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellas:

- a) Programación general del centro
- b) Programación de los servicios



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

c) Programación individual para cada usuario

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

- El servicio de **Atención Residencial** se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, **todos los días del año**.
- El servicio de **Centro de Día** se prestará de lunes a viernes, excepto festivos, todos los meses del año con un máximo de 247 días al año, con un horario mínimo, en jornada de mañana y tarde, de siete horas y media, en horario comprendido entre las 8 y las 19 horas.

5.- El Centro cuenta con una superficie construida sobre rasante de 2.415,90 m², y de 1.254 m² bajo rasante, y tiene capacidad para atender a 60 usuarios, 32 en régimen de Residencia y 28 en régimen de Centro de Día, constando de sótano, planta baja, primera y segunda, con las siguientes dependencias:

Planta sótano:

Dependencias de instalaciones
Garaje con capacidad para 30 plazas

Planta baja: Centro de Día

Vestíbulo-recepción
Despachos: Dirección
 Psicólogo
 Trabajador Social
 Sala de juntas
Dependencia para archivo
Comedor con oficio
Cocina con sus dependencias
Lavandería
Batería de servicios para usuarios
Batería de servicios personal
Salas: Fisioterapia
 Polivalente-descanso
 Terapia ocupacional
 Médico, ATS., curas
 3 Aulas estancia de Centro de Día



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales

Planta primera: Zona de esparcimiento

Zona cerrada con dos ambientes: Sala de visitas
 Sala de juegos-descanso

Zona abierta para descanso y juegos

Planta segunda: Residencia

16 habitaciones dobles con baño incorporado
2 oficinas
Comedor de residencia
Control
Sala de estar
Unidad de atención continuada

La comunicación vertical entre plantas a través de escaleras y ascensor.

III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

1.- Usuarios

- a) Podrán ser usuarios del Centro las personas de ambos sexos, mayores de 18 años y menores de 65 en el momento de formalizar la solicitud, afectadas de una discapacidad intelectual de carácter profundo, severo, o moderado con graves trastorno asociados.
- b) Los usuarios del Centro de Día deberán tener su domicilio preferentemente en Coslada o en municipios o distritos municipales colindantes.
- c) No podrán ser usuarios de las plazas las personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.
- d) Corresponde a la Consejería de 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

- a) Corresponde a la Consejería de Asuntos Sociales la determinación de las personas dependientes que hayan de ocupar las plazas.
- b) La ocupación de las plazas así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas se



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

efectuará previa resolución del Órgano competente de la Consejería de Asuntos Sociales.

- c) El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería de Asuntos Sociales para ocupar las plazas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinido. La incorporación de usuarios al Centro en el que se encuentren las plazas deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la Resolución de adjudicación de plaza.
- d) El adjudicatario, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se haya adjudicado la plaza, a través de los medios que la Consejería de Asuntos Sociales determine, deberá realizar el ingreso efectivo en el plazo establecido en la Resolución de adjudicación. 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 de Asuntos Sociales para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.
- e) Además del expediente personal a que se alude en el punto IV de este Pliego, de cada usuario deberá existir un expediente en el que coste toda la información de carácter administrativo relativa al mismo.

3.-Período de adaptación

- a) Se considerará período de adaptación del usuario al Centro en que se encuentren las plazas concertadas, el constituido por los treinta días naturales siguientes al de su incorporación al mismo. En el caso de que la ocupación de las plazas sea temporal la duración del periodo de adaptación será de diez días.
- b) Si durante dicho período se apreciaren circunstancias personales que impidan la atención del usuario en el Centro, éste deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería de Asuntos Sociales mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última una vez estudiado el informe del centro y oído el usuario y/o la familia, en su caso.
- c) Transcurrido este período, el usuario consolidará su derecho a la plaza ocupada, salvo que la concesión de la misma tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el establecido en la Resolución de concesión.

4.-Estancias temporales

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

5.-Incidencias

El Centro notificará a la Consejería de Asuntos Sociales, en el mismo día en que se produzcan, vía



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

fax o correo electrónico, las incidencias que surjan en la atención a los usuarios, su incorporación al centro, así como de las altas y bajas de los mismos, dentro de los tres días siguientes a que las mismas se produzcan.

6.- Régimen interior

Los usuarios de las plazas vienen obligados a cumplir las normas de régimen interior que rijan en el Centro.

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

El adjudicatario presentará, dentro de los tres meses siguientes a la adjudicación del contrato, las modificaciones que estime oportunas del reglamento de régimen interior del Centro, para el buen funcionamiento del mismo, que será aprobado por la Consejería de Asuntos Sociales.

Corresponderá a la Consejería de Asuntos Sociales la aplicación a las plazas de lo contemplado en la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, *en todo* lo relativo a derechos y deberes de los usuarios y régimen disciplinario.

7.- Ocupación y Reserva de plaza

No será susceptible de abono con el precio de la plaza reservada la plaza vacante no ocupada por un usuario.

Se entiende por **plaza ocupada** la asignada a un usuario y ocupada por él. Se considera **plaza reservada** la ocupada por un usuario, en caso de hospitalización del mismo por un período de tiempo superior a cinco días, o la ocupada por un usuario en caso de ausencia o vacaciones de éste con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días naturales y un máximo de treinta. El número máximo de días por usuario que darán derecho a reserva de plaza será de 60 naturales al año, excepto por hospitalización que no estará sujeto a límite máximo alguno.

Igualmente se considera plaza reservada aquella que haya sido adjudicada a un demandante, siempre y cuando se produzca, posteriormente, el ingreso del mismo al Centro, durante el período que transcurre entre la fecha de la Resolución de Adjudicación de plaza y el día anterior al de la incorporación del interesado al Centro, por un período máximo de treinta días naturales.

También se considera plaza reservada aquella que haya sido determinada como tal por la Dirección General de Servicios Sociales, para la atención de posibles casos de emergencia social, en tanto que la misma se encuentre vacante y disponible para este fin.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

IV.-DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.- Alojamiento, que comprende:

1.1.-Estancia

- a) Ocupación de una habitación compartida por dos usuarios, garantizando su intimidad mediante la utilización de elementos o mobiliario adecuado.
- b) Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del centro.
- c) Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados o peligrosos, y no dificulten la limpieza de las mismas.
- d) Las habitaciones se limpiarán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- e) Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- f) Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

1.2.-Manutención

- a) Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) para los residentes, sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta. El horario de las comidas se programará de manera que no transcurran más de diez horas entre la cena y el desayuno. A los diabéticos se les dará una aportación alimenticia después de la cena.

A los usuarios del Centro de Día se servirán dos comidas (desayuno y comida o comida y merienda).

- b) Los menús deberán ser supervisados por un médico o dietista, 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.
- c) Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de los usuarios, ya sea por su contenido o textura, que serán también supervisados y suscritos por un médico o dietista.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales

- d) Las comidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
- e) Los menús, tanto ordinarios como especiales o 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.
- f) Las comidas se servirán en el comedor salvo que por causa de enfermedad de los usuarios de residencia, a criterio del facultativo correspondiente, o por otras razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de atención continuada.
- g) 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.
- h) Deberá facilitarse la posibilidad de que los familiares puedan comer junto con los residentes, siendo a cargo de los primeros la contraprestación económica correspondiente, cuyo importe deberá ser de conocimiento público.

1.3.-Vestuario de uso personal (Atención residencial)

- a) El residente aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.
- b) Podrá fijarse un número mínimo de mudas por usuario de acuerdo con sus características.
- c) La ropa deberá estar debidamente marcada o etiquetada, a cargo del residente o sus familiares, a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario. La ropa que aporte el residente a su ingreso deberá ir marcada o marcarse a cargo del residente o sus familiares. La ropa aportada con posterioridad al ingreso, deberá ser marcada a cargo del adjudicatario. En el caso de que el residente no tenga familiares, el marcaje de la ropa será, en todo caso, a cargo del adjudicatario. Al ingreso del residente 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 residente o sus familiares y por el responsable del centro, se archivará y se custodiará junto al expediente administrativo del residente. El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.
- d) 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.
- e) El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el Centro.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

- f) Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- g) El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- h) Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.
- i) El Centro cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

1.4.- Ropa de cama, mesa y aseo

- a) El servicio incluye para los residentes la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo que deberá ser aportada por el Centro. Para los usuarios del Centro de Día, el servicio incluye la utilización de la ropa de mesa y aseo.
- b) El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.
- c) 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:

2.1.- Cuidado personal

- a) Deberá garantizarse el aseo personal diario de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.
- b) La ducha de los residentes deberá ser diaria, salvo que por criterio facultativo se determine otro parecer. El aseo personal de los residentes incluye la limpieza corporal completa, el cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental y el peinado.
- c) El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.
- d) Los útiles de aseo de uso personal, debidamente identificados (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) y su reposición serán a cargo del usuario,



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

familia o representante legal; en el caso de que estos no los proporcionen, el Centro podrá facturar el importe a cargo de los mismos. Las esponjas, que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario.

- e) Los productos de aseo de uso común, debidamente identificados (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el adjudicatario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.
- f) Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.
- g) El material de incontinencia, sanitario y medicación para los residentes, será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios, para ello deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al Centro o, bien responsabilizarse la familia o el representante legal de su facilitación de modo regular, en caso contrario, el Centro le facturará su importe, igualmente correrá a cargo de los usuarios los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, así como la aportación económica en su caso. El número de cambios será el que demanden las circunstancias personales del residente, no pudiendo cobrar por ellos coste alguno a estos. Los usuarios de Centro de Día, aportarán a su cargo el material de incontinencia, también, al menos, una muda para realizar los cambios que fueran necesarios, dentro del horario de funcionamiento del mismo.
- h) El servicio complementario al aseo personal: El centro prestará a su cargo el servicio de corte y arreglo del cabello, la depilación y otros cuidados corporales específicos, como masajes, correrán a cargo de los usuarios, familia o representante legal. En caso de que la familia o representante legal no pueda asumir esta obligación, esta será asumida por el adjudicatario pudiendo facturar a los mismos los gastos ocasionados por este motivo.
- i) Los servicios de Podología y Odontología correrán a cargo de los usuarios, familia o representantes legales.
- j) 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 Centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los mismos. El uso temporal de sillas de ruedas no supondrá coste alguno para los usuarios.
- k) Se facilitará el asesoramiento en ayudas técnicas, a fin de que el usuario pueda conocer los medios técnicos existentes para mitigar los efectos de su discapacidad, tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico.
- l) El Centro prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener el



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. Igualmente, siempre que las condiciones meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas, patios), prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

- m) Otros conceptos no contemplados en el Pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo del interesado, familia o representante legal.

2.2.- Control y protección

- a) Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del Centro.
- b) El Centro prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.
- c) El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del Centro.
- d) 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.
- e) El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del Centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- f) Las entradas y salidas de los usuarios del Centro se anotarán en el registro correspondiente.
- g) Las visitas a los residentes se anotarán en el registro correspondiente.

3.- Atención especializada, rehabilitadora, psicológica y social.

- a) 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.
- b) De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará la información social, médica 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. 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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales

obtenidos. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de comprobar la atención prestada a los usuarios.

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.

- c) Se llevarán a cabo actuaciones de medicina preventiva, dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como las actuaciones de medicina asistencial necesarias, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.
- d) Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia y todos aquellos dirigidos a promover su autonomía personal y funcionamiento independiente.
- e) En todos los casos se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario.
- f) El Centro orientará y asesorará a los familiares o allegados de los usuarios en todo lo referente a su atención que, en razón de su discapacidad y circunstancia, precisen.
- g) En los casos que sea necesario o de urgencia, el Centro efectuará el traslado y acompañamiento de los residentes a Centros sanitarios, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables en su caso. El traslado y acompañamiento en los casos de visitas médicas programadas corresponde a los familiares o responsables, y solo de manera subsidiaria al Centro, en los casos de inexistencia de familia o imposibilidad de esta por motivos ineludibles y acreditados; en ambos casos, así como en el de ingreso hospitalario, los gastos de acompañamiento correrán a cargo del interesado, familia o representante legal. Para los usuarios del Centro de Día, el adjudicatario, en caso de urgencia, efectuará su traslado y acompañamiento a los 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.
- h) En caso de fallecimiento de residentes con familiares correrá a cargo de los mismos 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 o, en su caso de incineración, el adjudicatario realizará los trámites correspondientes y asumirá los



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

gastos originados.

- i) Los gastos derivados de la realización de actividades de ocio, deporte y tiempo libre, correrán a cargo de los usuarios, familiares o representantes legales.
- j) El Centro propiciará la relación entre los residentes y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. En todos los casos el Centro establecerá relaciones y contactos periódicos con sus familiares o allegados y comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas.

4.- Transporte de los usuarios

El adjudicatario prestará el servicio de transporte a los usuarios del Centro de Día, quienes deberán tener, preferentemente, su domicilio en Coslada o municipios o distritos municipales colindantes a dicha localidad.

El servicio de transporte se organizará en rutas que puedan dar servicio a los usuarios de la zona de influencia del Centro, garantizando este servicio únicamente a los usuarios de las rutas diseñadas. En caso de usuarios no residentes en el ámbito de dichas rutas, podrán acceder directamente al Centro mediante transporte privado, o bien acudiendo a los puntos de ruta más cercanos. En todo caso, el adjudicatario garantizará el servicio de transporte que vengán recibiendo, a la fecha de inicio del contrato, los usuarios de Centro de Día que cuenten con plaza en ese momento.

Las rutas diseñadas deberán ponerse en conocimiento y contar con la aprobación de la Subdirección General de Atención a la Discapacidad y Enfermedad Mental de la Consejería de Asuntos Sociales.

Estas rutas podrán ser modificadas a lo largo de la ejecución del contrato, en función de las necesidades y problemas que puedan surgir en la prestación del servicio, siempre previa autorización del Servicio correspondiente de la Consejería de Asuntos Sociales.

El transporte incluirá la ayuda y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

En todo caso, se garantizará el servicio de transporte a los usuarios que a la fecha de inicio del contrato vengán disfrutando del mismo, manteniendo los horarios y las rutas existentes, que dan servicio en los municipios, distritos o barrios siguientes: Coslada, San Fernando de Henares, Mejorada del Campo, Alameda de Osuna, Canillejas, Las Musas, Simancas, Ciudad Lineal, Moratalaz, Vicálvaro, Las Rosas y San Blas.

4.1. – Medios materiales

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales

- a) 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 y, además, contratar una póliza de seguro de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otra que cubra los riesgos de accidente por traslado de los usuarios desde su domicilio al vehículo y viceversa y desde el Centro al vehículo y viceversa.
- b) Deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.
- c) Los vehículos deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería de Asuntos Sociales.

4.2. – Medios personales

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

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

4.3.- El servicio de transporte se prestará con arreglo a las siguientes condiciones:

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

- c) Los puntos de recogida de los usuarios en cada ruta estarán situados lo más próximos posible al domicilio de los mismos.
- d) El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.
- e) El adjudicatario tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de los usuarios hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares, debiendo dar cuenta a la Consejería de Asuntos Sociales, dentro de las 24 horas siguientes, de cada reclamación que se efectúe.
- f) 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.
- g) 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.

V.- MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO

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

1. Organización funcional del centro

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

organizativos deberán ser presentados ante la Consejería de Asuntos Sociales, para su aprobación, antes de la finalización del primer mes desde la adjudicación del contrato.

- d) La organización, una vez aprobada, deberá ser puesta en conocimiento de todo el personal del Centro.

2. Organización de los servicios

- a) La distribución de la plantilla por turnos deberá asegurar 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.)
- 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.

3. Proceso de gestión asistencial

- a) Al ingreso de los usuarios, y durante los primeros quince días de estancia del usuario en el Centro, se llevará a cabo su estudio y evaluación interdisciplinares, en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Personalizada (PAP), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener la salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.
- b) El Programa de Atención Personalizada, que deberá ser elaborado por el equipo interdisciplinar, contendrá información relativa a:
 - Objetivos perseguidos con la atención asistencial.
 - Actuaciones a realizar para alcanzar los objetivos.
- c) Programa de Atención Personalizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, corregir lo máximo posible los trastornos de conducta, prevenir el deterioro y conseguir autonomía personal e integración social en el mayor grado posible, con sistemas de evaluación correspondientes.
- d) Programación por servicios, con sus sistemas de evaluación correspondientes.
- e) La programación general del Centro, hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de los distintos servicios, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc. Estas



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

programaciones, serán objeto de seguimiento por el servicio correspondiente de la Consejería de Asuntos Sociales, debiendo el adjudicatario remitir a la Consejería cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto.

- f) El Programa de Atención Personalizada se actualizará al menos con una periodicidad semestral.
- g) Estas programaciones, serán objeto de seguimiento por el Servicio correspondiente de la Consejería de Asuntos Sociales, debiendo el adjudicatario remitir a la Consejería cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto.
- h) La gestión del Programa de Atención Personalizada 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.
- i) El equipo Interdisciplinar deberá tener reuniones, al menos, semanalmente, en las que se levantará acta de los temas tratados y acuerdos alcanzados.

4. Protocolo y registros

- a) El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el apartado IV de este Pliego, cuyos modelos serán visados por la Consejería de Asuntos Sociales.
- b) Como mínimo se deberá disponer y utilizar los siguientes protocolos y registros:

▪ Protocolos:

1. Protocolo de caídas.
2. protocolo de información a la familia.
3. Protocolo ante un fallecimiento.
4. Procedimiento a seguir ante la supuesta incapacitación de un residente.
5. Protocolo de colocación de medidas de sujeción.
6. Protocolo de higiene personal.
7. Protocolo de atención a residentes inmovilizados: transferencias, vestido y desvestido.
8. Protocolo ante desaparición de residente.
9. Protocolo de actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de SIDA.
10. Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.
11. Protocolo de traslado a servicios de urgencia.
12. Protocolo de hidratación.
13. Protocolo de actuación para la preparación y administración de la medicación.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales

▪ 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 alimentación oral (se debe reflejar qué tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada; este registro sobre todo es importante en los residentes que necesitan ayuda para comer).
 9. Registro de residentes que acuden a terapia ocupacional.
 10. Registro de residentes que acuden a fisioterapia.
 11. Registro de entradas y salidas de los usuarios.
- 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 Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

5. Formación del personal

- a) El adjudicatario elaborará un plan de formación del personal con un horizonte de, al menos, 3 años.
- b) En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte de otros tres años.
- c) Como mínimo se impartirán 10 horas de formación al año para cada persona en plantilla.
- d) El adjudicatario, a petición de la Consejería de Asuntos Sociales, deberá aportar información donde pueda comprobarse que el plan está elaborado, está siendo ejecutado y se ha alcanzado la formación estipulada, en cuanto a las horas recibidas por el personal de la plantilla.

6. Relación con los familiares



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales

- a) El horario ordinario de visitas de los familiares deberá estar expuesto al público. Sin embargo, el centro contemplará fuera de este horario visitas excepcionales previamente comunicadas y programadas por los familiares cuando las circunstancias lo requieran.
- b) 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.
- c) El modelo de la relación con los familiares contemplará con una periodicidad, al menos trimestral, la comunicación con los familiares acerca de la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el equipo Interdisciplinar.
- d) Esta información, dejando siempre constancia de la misma, podrá ser presencial o por vía telefónica o telemática.
 - Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares.
 - 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.
- e) 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 de Asuntos Sociales. Al menos una vez al año los resultados de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a dicha Consejería.

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

1. El adjudicatario deberá prestar la adecuada atención asistencial de los usuarios y gestionar de forma eficiente el Centro. A tal fin, para la **atención directa tanto en Centro Residencial como en Centro de Día**, deberá garantizar la presencia física, al menos, del personal que a continuación se relaciona:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales

- **AYUDANTES TÉCNICO SANITARIO/DIPLOMADOS UNIVERSITARIOS EN ENFERMERÍA**
 - **1 profesional a jornada completa y turno partido** de mañana y tarde, de lunes a domingo, incluso festivos.
- **CUIDADORES / AUXILIARES DE ENFERMERÍA**
 - Turno de mañana (lunes a viernes no festivos): **7 a jornada completa**
 - Turno de tarde (lunes a viernes no festivos): **7 a jornada completa**
 - Turno de mañana y tarde (lunes a viernes no festivos): **2 a jornada completa con turno partido de mañana y tarde.**
 - Turno de mañana (sábados, domingos y festivos): **6 a jornada completa**
 - Turno de tarde (sábados, domingos y festivos): **6 a jornada completa**
 - Turno de noche (todos los días del año): **3 a jornada completa**
- **TÉCNICOS EN INTEGRACIÓN SOCIAL/ EDUCADORES**
 - Turno de mañana (lunes a viernes no festivos): **3 a jornada completa**
 - Turno de tarde (lunes a viernes no festivos): **2 a jornada completa**
 - Turno de mañana y tarde (sábados, domingos y festivos): **2 a jornada completa con turno partido de mañana y tarde.**
- **PSICÓLOGOS**
 - Turno de mañana y tarde (lunes a viernes no festivos): **1 a jornada completa con turno partido de mañana y tarde.**
- **MÉDICOS**
 - Turno de mañana (lunes a viernes no festivos): **1 a media jornada.**
- **TRABAJADOR SOCIAL**
 - De lunes a viernes no festivos, **1 a media jornada.**
- **FISIOTERAPEUTAS**
 - Turno de mañana y tarde (lunes a viernes no festivos): **1 a jornada completa con turno partido de mañana y tarde.**

4. Otras obligaciones:

- El servicio de portería-recepción deberá prestarse todos los días del año en los turnos de mañana y tarde, durante las 24 horas.
- 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.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales

- 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. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del Centro y comunicado a la Consejería de Asuntos Sociales.

5. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de 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.

VII.- MANTENIMIENTO DEL CENTRO

- a) El adjudicatario mantendrá el Centro, tanto el edificio como sus anexos, su equipamiento e instalaciones, en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal), así como llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias. Esta obligación se extiende al mantenimiento del vallado, viario, mobiliario exterior, zonas de aparcamiento, zonas ajardinadas y demás espacios exteriores del Centro existentes dentro del perímetro del vallado. Se incluyen aquellos espacios que, aunque no se encuentren dentro del perímetro del vallado, sean propiedad de la Comunidad de Madrid, estén adscritos al Centro y, a juicio de la Comunidad de Madrid, requieran mantenimiento o exista normativa que obligue a ello.
- b) **Mantenimiento preventivo.** El adjudicatario 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 cinco años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento, quedando depositados en el Centro a fin de su consulta.

Asimismo, el adjudicatario, en lo referente al mantenimiento de instalaciones tales como las de control, referentes a la comunicación pacientes-personal, domótica, etc. deberá realizarlas, a su costa, con personal cualificado para ello.

Si durante el período de vigencia del contrato de gestión se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento,



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales

el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que por imperativo legal las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con sus gastos.

La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa existente.

Independientemente de lo establecido en el párrafo anterior, el adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios, a su costa, para desemboces de bajantes y desatracos de la red horizontal de saneamiento, incluidos trabajos de desatasco con camiones-bomba, y se documentará la realización de, al menos una vez cada tres (3) años, una limpieza de arquetas a pie de bajante, arquetas de paso y arquetas sifónicas.

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

- c) **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 VI. 4 de este Pliego. En caso de deterioro del edificio, de su entorno o avería de cualquier índole, el adjudicatario será la responsable de tomar las medidas oportunas e instalación de medios o de equipos provisionales, para que la prestación del servicio cumpla las medidas mínimas de seguridad, utilización y confort por parte de los usuarios, visitas y personal del Centro.

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

- d) 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, arbustos que hubiera perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, o bien su precario estado



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato. Para las reposiciones que se efectúen se utilizarán especies de idéntica característica 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, instalación mal mantenida o por cualquier otra causa. En relación a lo anteriormente indicado para las zonas verdes del Centro, y respecto de la sustitución de unas especies por otras, se considera que se pueda plantear, por el gestor o por la propia Administración, la adecuación de las zonas ajardinadas mediante propuestas de nuevas especies y nuevo diseño de las mismas a fin de ahorro y sostenibilidad ambiental de estas zonas. Estas propuestas, para su posterior puesta en práctica, deberán ser aprobadas por la Administración y -en cualquier caso- se realizarán bajo el estricto cumplimiento de la normativa vigente.

- e) Sólo correrán a cargo de la Consejería de Asuntos Sociales las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al uso y funcionamiento del Centro o a su falta de mantenimiento, 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 (Área de Supervisión de Proyectos, Obras e Instalaciones –SGT-) 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 maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, debidamente documentado, 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 Asuntos Sociales (Área de Supervisión de Proyectos, Obras e Instalaciones –SGT-). Además correrán a cargo de la Consejería los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.
- f) El adjudicatario, dentro del primer mes a contar desde la firma del contrato, presentará en la Consejería, un listado de todas las instalaciones existentes en el Centro junto con los datos de la empresa mantenedora, o empresas en caso de existir varias, que va a realizar su mantenimiento y adjuntará una copia del Certificado que acredite a la empresa mantenedora como autorizada para realizar el mantenimiento de dicha instalación en la Comunidad de Madrid, según establece el Decreto 253/2001, de 8 de noviembre, de la Comunidad de Madrid. Asimismo, dichas empresas deberán cumplir los requisitos que establece el Real Decreto 249/2010, de 5 de marzo, en lo referente a los requisitos de habilitación como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad. Así mismo, deberán cumplir cualquier requisito que se exija por normativa.

Los certificados del mantenimiento de las instalaciones que se requieran por normativa, e





Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Servicios Sociales

incluso cualquier certificado emitido por la empresa mantenedora de la instalación a la que haga referencia dicho certificado, deberá ser realizado y firmado por un técnico de los que figure como instalador autorizado en la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid y que se reflejan en el Certificado expedido por dicha Dirección General a la empresa mantenedora.

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

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

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

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

VIII.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería de 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 período afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de dicho servicio.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203088583140126085619**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales

1. Las indicaciones dadas por la Comunidad de Madrid, serán transmitidas al Responsable del Servicio designado por el contratista y será éste el único interlocutor con el personal que preste el servicio.
2. Las instrucciones dadas por el órgano administrativo serán genéricas, correspondiendo las específicas de la prestación a la empresa adjudicataria.
3. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Asuntos Sociales, a través del responsable citado en el punto 1 anterior, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, o relativa a la prestación de los servicios, personal, o de cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato. En todo caso elaborará, en los dos primeros meses de cada ejercicio, una memoria anual sobre la prestación del mismo en el ejercicio inmediato anterior.
4. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería de 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, en el vestuario del personal y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente contrato.
5. La elaboración y publicación de estudios o cualquier otro trabajo que el adjudicatario desee llevar a cabo utilizando información obtenida como consecuencia de la prestación del servicio, necesitará la previa autorización de la Consejería de Asuntos Sociales.

Madrid, (fecha de la firma)

LA DIRECTORA GENERAL DE
SERVICIOS SOCIALES

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A LA
DISCAPACIDAD Y ENFERMEDAD MENTAL

Fdo. M^a del Carmen Pérez Anchuela

Fdo.: Rafael De Muslera Maesso



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: 1203088583140126085619