



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES AFECTADAS DE LA ENFERMEDAD DE ALZHEIMER DE GETAFE (MADRID). 2014**

### **I. Objeto**

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que pueda ser adjudicataria del servicio para la gestión de la Residencia de Mayores afectadas de la enfermedad de Alzheimer de Getafe (Madrid).

### **II. Definición del Servicio**

El servicio objeto del presente pliego consiste en la gestión de una residencia para personas mayores dependientes, afectadas por la enfermedad de Alzheimer. El régimen jurídico básico de este Servicio está regulado por el Decreto 72/2001, de 31 de mayo.

La Residencia está ubicada en Getafe (Madrid), Avda. de Francisco Fernández Ordoñez, 2, ostentando la Comunidad de Madrid la titularidad de la misma.

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.

La Residencia, que se encuentra actualmente en funcionamiento, cuenta con las instalaciones y equipamiento adecuados, según inventario que se entregará al adjudicatario una vez formalizado el contrato. El equipamiento informático, tanto en lo que se refiere a hardware como a software de gestión, será aportado por el adjudicatario.

El adjudicatario prestará en el centro los siguientes servicios:

- a) El alojamiento, que comprenderá: el uso de una habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, mesa, aseo, el lavado, repasado y planchado de la ropa personal.
- b) El cuidado personal, control y protección del usuario, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación) así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- c) 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.
- d) Atención psicológica, que comprenderá el diagnóstico y evaluación de los usuarios, así como los tratamientos individuales o de grupo que precisen.
- e) Atención social, que incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.
- f) Asistencia religiosa.
- g) Otros servicios (peluquería, podología).





El edificio se asienta sobre un solar de 5.032 metros cuadrados, con una superficie total construida de 3.264,03 m<sup>2</sup>, tiene capacidad para atender a 70 usuarios, estando constituido por un edificio de tres plantas (baja, primera y segunda), con una distribución en dos alas y un cuerpo central de comunicaciones. Cuenta con las siguientes dependencias:

### PLANTA BAJA:

En la planta baja se sitúan las zonas de recepción, administración, servicios generales y atención especializada, con las siguientes dependencias :

- Entrada con cortavientos, vestíbulo, escalera, montacamillas y ascensores y escalera de emergencia.
- Zona de administración con recepción, dos despachos y sala de reuniones.
- Sala polivalente, oratorio, comedor estar-cafetería y aseos.
- Consulta del médico, despachos de psicología y atención social, y sala de espera.
- Cocina, cámaras de congelados, carnes y vegetales; almacén general y almacenes de víveres, de menaje y de bar; barra de cafetería, oficios de limpio y de sucio, lavandería de limpio y de sucio, vestuarios, cuartos de instalaciones, de basuras, de mantenimiento y limpieza; cuadros eléctricos y velatorio.

### PLANTA PRIMERA:

- Ala izquierda: Contiene dos habitaciones dobles y catorce individuales, con una sala de estar-comedor con terraza.
- Zona central: Escalera, ascensores, sala de rehabilitación, puesto de control, almacén de lencería y oficios de limpio y de sucio.
- Ala derecha: Un baño geriátrico, enfermería, doce habitaciones individuales y dos dobles.

### PLANTA SEGUNDA:

- Ala izquierda: Dieciséis habitaciones individuales y dos dobles.
- Zona central: Comunicaciones verticales, sala de terapia ocupacional, puesto de control, peluquería, podología, aseo y baño geriátrico, almacén de lencería y oficios de limpio y de sucio.
- Ala derecha: Doce habitaciones individuales y dos dobles.





## III. Régimen de utilización

### 1. Usuarios

- a) Podrán ser usuarios de la Residencia las personas mayores dependientes, mayores de 55 años, afectadas de demencia, preferentemente tipo Alzheimer, que les impida o limite gravemente para valerse por sí mismas.
- b) 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 la residencia en el plazo de un mes, dándosele opción a ingresar en otra de la Comunidad de Madrid destinada a la atención de usuarios no dependientes.
- c) No podrán ser usuarios de la Residencia 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.

#### a) Designación de usuarios

- 1º Corresponde a la Consejería de Asuntos Sociales la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas del centro.
- 2º La ocupación de las plazas del centro, así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas, se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería de Asuntos Sociales.
- 3º El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería de 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.
- 4º El adjudicatario, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se le haya adjudicado la plaza, a través de los medios que la Consejería de Asuntos Sociales determine, deberá realizar el ingreso efectivo en un plazo no superior a diez días naturales desde la fecha 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.
- 5º 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.

#### b) Período de adaptación

- 1º Se considerarán los primeros treinta días naturales siguientes al de su incorporación al centro como período de adaptación del usuario. En el caso de que la ocupación de las plazas sea temporal, el periodo de adaptación será de ocho días.
- 2º Si durante dicho período se apreciaran circunstancias personales que impidan la atención del usuario en el centro, éste deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería de Asuntos Sociales mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.





## Comunidad de Madrid

### c) 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.

### d) Incidencias

El adjudicatario notificará a la Consejería de Asuntos Sociales las bajas, altas e incidencias de los usuarios en el mismo día en que se produzcan, a través de fax, correo electrónico y/o sistema informático.

### e) Régimen interior

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

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

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

## IV. Descripción de los servicios

### 1. Alojamiento, que comprende:

#### a) Estancia

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

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

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

4º Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

#### b) Manutención

1º 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.

2º Los menús deberán ser supervisados por un médico o dietista, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados, cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.

3º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen, que serán también supervisados y suscritos por un médico o dietista.





## Comunidad de Madrid

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

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

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

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

8º Deberá facilitarse la posibilidad de que los familiares puedan comer junto con los residentes, siempre y cuando exista un lugar destinado al efecto y siempre fuera del comedor siendo a cargo de los primeros la contraprestación económica correspondiente, cuyo importe deberá ser de conocimiento público.

### c) Vestuario de uso personal

1º El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.

2º Podrá fijarse un número mínimo de mudas por usuario de acuerdo con sus características.

3º La ropa deberá estar debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario. La ropa que aporte el usuario a su ingreso deberá ir marcada o marcarse a cargo del usuario o sus familiares. La ropa aportada con posterioridad al ingreso, deberá ser marcada a cargo del adjudicatario. En el caso de que el usuario no tenga familiares, el marcaje de la ropa será, en todo caso, a cargo del adjudicatario.

4º Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento el inventario de la ropa aportada por él, debiendo mantenerse actualizado con los cambios que se vayan produciendo. El inventario, que deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable correspondiente de la residencia, se archivará y se custodiará junto al expediente administrativo del usuario. 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 usuario.

5º El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.

6º El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado. Será a cargo del adjudicatario la limpieza en seco de aquellas prendas que lo requieran.

7º El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.

8º Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

9º El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.





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

1º Para los residentes, el servicio incluye, la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo con que está dotado el centro.

2º El cambio de la ropa de cama 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.

3º El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

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

### a) Cuidado personal

1º Deberá garantizarse el aseo personal integral diario de los usuarios, y tantas veces como lo exijan las circunstancias, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.

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

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

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

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

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

7º El material de incontinencia para los usuarios, tanto de plaza fija como temporal, 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 los usuarios. En el caso de que la ocupación de la plaza residencial tenga carácter temporal, el material de incontinencia será aportado por el residente, ya sea a su cargo o con cargo al sistema de salud a que esté acogido. El número de cambios será el que demanden las circunstancias personales del residente, no pudiéndose cobrar por ellos coste alguno a los residentes.

8º Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, andadores, así como bastones, muletas, etcétera, de uso personal, serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El uso temporal de sillas de ruedas no supondrá coste alguno por los usuarios.

9º El adjudicatario prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. El adjudicatario, siempre y cuando las condiciones meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas, patios) del centro, prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.







## b) Control y protección

- 1º Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro.
- 2º El reglamento de régimen interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del centro.
- 3º En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
- 4º El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- 5º Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente
- 6º Las visitas a los residentes se anotarán en el registro correspondiente.

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

- a) Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo de manera individualizada su estudio y evaluación interdisciplinarios, en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Individualizada (PAI), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.
- b) 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. A estos efectos, el centro analizará, al menos semestralmente, la evolución de los usuarios y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos. En el caso de los usuarios del programa de descanso familiar, el expediente personal costará de la información social y médica pertinente, así como de las incidencias de su participación en el programa.
- c) Se llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de DUES que consistirán en libros de registro o programas informáticos que garanticen la no modificación posterior a la anotación de la incidencia. Cada uno de estos libros será visado por el superior inmediato.
- d) Se llevarán a cabo las actuaciones necesarias de medicina preventiva, dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como de medicina asistencial, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario. La atención psicológica y social tendrá, asimismo, un carácter marcadamente preventivo.
- e) Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia y de terapia ocupacional.
- f) El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correspondiente correrá a cargo de los usuarios.
- g) En los casos en que proceda se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario, así como la orientación y apoyo a las familias de los usuarios.
- h) El adjudicatario elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de la residencia. Las actividades deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.
- i) 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





## Comunidad de Madrid

actos y encuentros colectivos entre ambos. Las actividades colectivas deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios

### 4. Asistencia religiosa

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

### 5. Otros servicios

- a) El adjudicatario prestará a su cargo los servicios de peluquería en la residencia. Estos servicios deberán comprender al menos: un servicio de lavado y peinado semanal para todos los residentes que lo soliciten, un servicio de corte, tinte y permanente mensual para todos los residentes que lo soliciten y un servicio de arreglo mensual de barba para todos los residentes que lo soliciten.
- b) El adjudicatario prestará a su cargo los servicios de podología en la residencia.
- c) En caso de fallecimiento de residentes el adjudicatario notificará con carácter inmediato el hecho a sus familiares o allegados, corriendo a cargo de éstos los trámites y gastos de traslado y enterramiento.
- d) 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.

## 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 órganos o grupos de trabajo necesarios para la gestión del centro y la asistencia a los usuarios donde estén representados todos los profesionales que se requieran, prestando especial atención al equipo interdisciplinar designado para la valoración, evaluación y gestión de los aspectos asistenciales y médicos de los usuarios. Se detallarán las funciones y el funcionamiento que va a tener cada equipo o grupo, reflejando claramente la periodicidad de las reuniones y el procedimiento de registro y custodia de los temas tratados y de las decisiones adoptadas.
- c) Los documentos elaborados por el adjudicatario para contemplar estos aspectos 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.







## Comunidad de Madrid

### 2. Organización de los servicios

- a) La distribución de la plantilla por turnos asegurará el correcto tratamiento y asistencia de los usuarios, prestando especial atención a los momentos críticos o de punta de trabajo en la gestión del centro (aseo matutino, asistencia durante las comidas, cambios de material de incontinencia, etc.)
- b) El turno de noche deberá estar suficientemente cubierto para asegurar el control del centro y de sus usuarios y la realización de, al menos, cuatro rondas de control que abarquen a todos los usuarios durante ese turno.
- c) Las unidades de atención psicogeriatrica o zonas donde se ubiquen personas con trastorno cognitivo o que tengan episodios de desorientación deberán estar permanentemente vigiladas, con el personal necesario, complementado con los medios técnicos disponibles en el centro.
- d) Transcurridos quince días desde la adjudicación del contrato, el adjudicatario facilitará la distribución de los horarios del personal por turnos a la Consejería de Asuntos Sociales para su aprobación.

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

### 4. Protocolos 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 ese 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 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.





## Comunidad de Madrid

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 sanitarios.

### Registros:

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

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 15/1999, 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.





## Comunidad de Madrid

- 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

- a) El horario ordinario de visitas de los familiares deberá estar expuesto y comprenderá como mínimo desde la hora del desayuno hasta la de acostar a los residentes. Sin embargo, el centro contemplará fuera de este horario visitas excepcionales previamente comunicadas y programadas por los familiares cuando las circunstancias lo requieran. Las visitas no deberán interferir en el proceso asistencial que se lleve a cabo con los usuarios.
- 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 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) Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando siempre constancia de su contenido y de la forma de comunicación. 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 garantizar la presencia física todos los días del año del personal que a continuación se relaciona:

#### ATS/DUE:

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

#### Gerocultores/auxiliares de enfermería:

|                  |                      |
|------------------|----------------------|
| Turno de mañana: | 8 a jornada completa |
| Turno de tarde:  | 5 a jornada completa |





## Comunidad de Madrid

Turno de noche: 2 a jornada completa.

Portero recepcionista:

Turno de mañana: 1 a jornada completa

Turno de tarde: 1 a jornada completa

Turno de noche: 1 a jornada completa

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

2. Deberá prestarse la atención médica continuada durante todo el año de lunes a viernes durante el turno de mañana. Durante el resto de turnos el adjudicatario garantizará la atención inmediata en los casos de urgencia que lo requieran.

3. Deberá garantizarse la presencia física durante todo el año, de lunes a viernes, del personal que seguidamente se relaciona:

- 1 Terapeuta ocupacional a jornada completa.
- 1 Psicólogo a jornada completa.

4. Asimismo, la plantilla se complementará con

- 1 Fisioterapeuta a jornada completa.
- 1 Diplomado en Trabajo Social/Asistente social a jornada completa.

5. Otras obligaciones y subcontratación

a) El servicio de portería-recepción deberá garantizarse todos los días del año y todas las horas del día, mediante el portero-recepcionista requerido.

b) 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, que será aprobado por la Administración.

c) 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.

d) Se admitirá la contratación al exterior de los siguientes servicios: administración, cocina, lavandería, mantenimiento, limpieza, podología y peluquería, todo ello de acuerdo con lo establecido en los artículos 227 y 228 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), debiendo el adjudicatario, en caso contrario, contratar el personal necesario para llevarlos a cabo de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.

6. 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. Estudio económico-administrativo

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

### 1. Gastos de personal

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

### 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 ropalencería, menaje, mobiliario, enseres, material fungible y pequeño utillaje para el funcionamiento de los servicios; agua, gas, electricidad, calefacción y otros suministros; servicios telefónicos, postales y telegráficos, transportes y otras comunicaciones; productos alimenticios, farmacéuticos y sanitarios; material de oficina, limpieza y aseo; actividades de animación sociocultural, prensa, revistas y publicaciones periódicas; vestuario, dietas, locomoción y traslados del personal; tributos y seguros; cualquier otro deba incluirse en este apartado.

En los costes citados se incluye el IVA, el beneficio industrial y cualquier tasa, tributo o impuesto que deba satisfacerse para la prestación del Servicio.

## VIII. Régimen económico

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

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

## IX. Mantenimiento del centro

- a) El adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria de los locales, sus instalaciones, el equipamiento asistencial y mobiliario en general para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios aquí descritos. Para ello, deberá 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). 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.
- b) Los preceptivos contratos de mantenimiento deberá el adjudicatario suscribirlos con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de dichas instalaciones debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad que en cada





## Comunidad de Madrid

momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento del local y sus instalaciones se ajustarán a la legislación vigente. Los de mantenimiento de Protección contra Incendios (PCI) deberán incluir todos los equipos, que formen el sistema de PCI, incluidos, alumbrado de emergencia y funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación así como la señalización de la misma.

- c) Asimismo, el adjudicatario deberá realizar una desinsectación y desratización de los locales y espacios de los centros con una periodicidad anual.
- d) 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 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.
- e) El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento preventivo del local y de sus instalaciones. Será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ella se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y seguridad de cada instalación. Deberá llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se incluirán datos relativos a las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE, o las equivalentes para otros componentes del Local.

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

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







documentos deben ser entregados a la Administración a la finalización del contrato. Si durante el periodo 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 tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia empresa mantenedora, el adjudicatario correrá con sus gastos.

- g) La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa vigente. Además, el adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios, a su costa, para desemboces de bajantes y desatracos de la red horizontal de saneamiento, incluidos trabajos de desatasco con camiones-bomba, y se documentará la realización de, al menos una vez cada tres años, una limpieza de arquetas a pie de bajante, arquetas de paso y arquetas sifónicas.
- h) Asimismo el adjudicatario, se hará cargo del mantenimiento correctivo, y a tal efecto llevará a cabo sobre la totalidad de las instalaciones realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta de nuevo en servicio en los plazos más breves posibles. Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación achacables al propio funcionamiento de los Centros, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligará a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tipo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería de Asuntos Sociales, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.
- i) El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado de limpieza las zonas verdes del Centro, y las plantas de interior, y a realizar el mantenimiento debido para evitar su deterioro. Por consiguiente, estará obligado a la sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles y arbustos que hubiera perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, o bien su precario estado botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato. Para las reposiciones que se efectúen se utilizarán especies de idénticas características botánicas, edad, tamaño y conformación, a las que en el momento de la sustitución reúna el conjunto del que han de formar parte. Se dedicará una atención constante y meticulosa a la limpieza de todas las superficies verdes, que consistirá en la eliminación tanto de la vegetación de crecimiento espontáneo como de hojas caídas; llevará a cabo las labores de siega, recortes y podas y recogida de desperdicios y basuras que por cualquier procedimiento lleguen a la 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.
- j) 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 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





## Comunidad de Madrid

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. Además correrán a cargo de la Consejería los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.

- k) De otra parte la entidad o empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para la instalación, mantenimiento y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónica necesarios para el adecuado funcionamiento de los centros objeto del contrato. A la finalización del contrato la titularidad de las citadas líneas revertirá a la Comunidad de Madrid, debiendo la empresa adjudicataria realizar la entrega de todas las instalaciones en perfectas condiciones. El cambio de titularidad de las líneas a la finalización del contrato será tramitado directamente por la Comunidad de Madrid, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.
- l) Con ocasión de la reversión del Servicio, el adjudicatario deberá cumplir lo establecido en el artículo 283 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. 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.
- m) Asimismo el adjudicatario deberá entregar a la Administración los expedientes individuales y/o historiales de atención de todos los usuarios atendidos en los centros. Estos expedientes, que quedarían en propiedad de la Administración y en uso exclusivo de la misma, deberán ser entregados por los adjudicatarios completos y adecuadamente organizados, no pudiendo, en ningún caso, quedarse la empresa adjudicataria con ninguno de ellos ni con copias de los mismos.

### X. Seguros

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

- a) 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.
- b) 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.

### XI. Previsiones en caso de huelga

En el caso de huelga, 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 periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de dicho servicio.





## **XII. 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 994/1999, 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, y en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio. 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 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 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. 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 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.





### **XIII. Comunicación e imagen corporativa.**

1. El adjudicatario deberá cumplir e implantar lo recogido en el Manual de Imagen Corporativa que le será entregado al comienzo del contrato, quedando obligado a ejecutar las indicaciones de la Consejería de Asuntos Sociales en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro, en el vestuario del personal así como en todo el material impreso, cartelería interna, comunicación telefónica y el resto de elementos de documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente contrato.
2. La elaboración y publicación de estudios o cualquier otro trabajo que el adjudicatario desee llevar a cabo utilizando información obtenida como consecuencia de la prestación del servicio, necesitará la previa autorización de la Consejería de Asuntos Sociales.

### **XIV. 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 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 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.

Madrid, a 12 de mayo de 2014

EL DIRECTOR GENERAL DEL MAYOR

Fdo. José Ramón Menéndez Aquino

