



Dirección General de Atención al Mayor  
y a la Dependencia  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD  
Y POLÍTICA SOCIAL

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES (RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA) DE MADRID-ENSANCHE DE VALLECAS.**

## **ÍNDICE**

- I. OBJETO**
- II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**
- III. DESCRIPCIÓN DEL EDIFICIO**
- IV. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**
  - 1. Usuarios**
  - 2. Estancias temporales**
  - 3. Comunicación de altas, bajas e incidencias**
  - 4. Reglamento de convivencia**
- V. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**
  - 1. Alojamiento**
  - 2. Apoyo y Cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad**
  - 3. Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social**
  - 4. Transporte adaptado**
  - 5. Asistencia espiritual.**
  - 6. Otros servicios**
  - 7. Atención telemática para usuarios de centro de día**
- VI. MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO**
- VII. MEDIOS PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CENTRO**
- VIII. ESTUDIO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO**
- IX. RÉGIMEN ECONÓMICO**
- X. MANTENIMIENTO DEL CENTRO**
- XI. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS**
- XII. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA**
- XIII. COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA**
- XIV. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**
- XV. SEGURIDAD Y SALUD**

## **I. OBJETO**

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

La gestión del servicio se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se regulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y demás normativa legal de aplicación relativa a esta contratación, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes en virtud de lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2017/23 y 2014/24, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP).

## **II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

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

El centro está ubicado en Avenida del Cerro Milano nº 1, ostentando la Comunidad de Madrid la titularidad del mismo.

Tiene capacidad para atender 160 residentes y 40 usuarios de centro de día. La capacidad señalada para el centro de día, debe ser entendida como de asistencia máxima simultánea, pudiendo ser atendidos, en régimen de asistencia alterna, un número mayor, siempre que no se rebase dicha ocupación.

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

El centro de día es un equipamiento especializado, de carácter socio-rehabilitador y estancia diurna, para personas mayores que presentan pérdidas y/o déficit en su autonomía.

El centro, actualmente en funcionamiento, cuenta con las instalaciones y equipamiento adecuados, según inventario que se entregará al adjudicatario una vez formalizado el contrato. Dicha formalización del contrato supone la aceptación del estado del centro y sus instalaciones. El equipamiento informático, tanto en lo que se refiere a hardware como a software de gestión, será aportado por el adjudicatario.



El adjudicatario prestará en el centro los siguientes servicios:

### **1.- En la residencia**

- 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 apoyo y cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad, que comprenderá control y protección del usuario, la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación), al mantenimiento de las capacidades funcionales de los usuarios así como actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal, así como actividades de cuidado humano y emocional para las personas dependientes encaminadas y enmarcadas dentro de la planificación de atención integral (historia de vida, planes de atención individual y vida, profesionales de referencia...)
- c) Atención gerontológica y habilitadora dirigida al mantenimiento de las funciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, comprenderá las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de habilitación (fisioterapia y terapia ocupacional, entre otros), sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.
- d) Atención psicológica, que comprenderá el diagnóstico y evaluación de los usuarios, así como los tratamientos individuales o de grupo que precisen y apoyo emocional a las personas mayores y sus familias.
- 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 espiritual.
- g) Otros servicios: peluquería, podología y servicios funerarios.

### **2.- En el centro de día**

- a) Los mismos que en la residencia, con las siguientes especificaciones:
  - El alojamiento comprenderá únicamente la estancia diurna: utilización del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.
  - La manutención incluye tres comidas: desayuno, comida y merienda.
- b) Transporte adaptado de los usuarios.
- c) Servicio de atención telemática.

Todos estos servicios del centro, que engloba residencia y centro de día, 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 designado a tal efecto por la Comunidad de Madrid.

1º El servicio de residencia se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

2º El funcionamiento del centro de día será de lunes a viernes, en días laborables, durante todo el año con un horario de actividad comprendido entre las 8:00 y las 18:30 horas, si bien los usuarios que no hagan uso del servicio de transporte podrán acceder al centro entre las 8:00 y las 11:00 h. y salir entre las 17:00 y las 18:30 h., previo conocimiento y conformidad del centro.

El modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP) será la referencia básica de trabajo en este centro. Este modelo se aleja de otros modelos de cuidados donde la atención viene determinada por procedimientos uniformes derivados de necesidades asociadas a clasificaciones de enfermedades y grados de dependencia y por condicionantes organizativos. Implica, en primer lugar, una visión de las personas mayores que parte del reconocimiento de su valor y singularidad, que fija su mirada en las capacidades, frente a los déficits, y que apoya la autodeterminación de las personas. Es un modelo de atención que busca y prioriza la calidad de vida de las personas mayores que precisan cuidados.

La prestación del servicio y sus objetivos se realizará, pues, conforme a este modelo de atención, buscando cuidar de forma que las personas puedan seguir teniendo control en su entorno, en sus cuidados y en su vida cotidiana, desarrollando sus capacidades y sintiéndose bien, priorizando conceptos como la autodeterminación, las relaciones personales, la inclusión social, así como las expectativas y deseos de las personas.

### **III. DESCRIPCIÓN DEL EDIFICIO**

El centro cuenta con una superficie construida de 13.355 m<sup>2</sup>, sobre solar de 10.066 m<sup>2</sup>.

El Centro, constituido por un edificio en recinto vallado, consta de planta sótano, planta baja y tres plantas más sobre ésta, con la distribución que a continuación se expone:

- En la planta sótano se ubican las dependencias siguientes: garaje, cuarto de acumuladores de paneles solares, cuarto de extractores, cuarto de instalaciones de hidroterapia, cuartos de instalaciones de oxígeno y de vacío, almacén de jardinería, aljibe, cuarto de calderas, grupo electrógeno, cuarto de instalación eléctrica, centro de transformación, velatorios, vestuarios de personal, locales sindicales, lavandería con oficinas de limpio y sucio y almacén de lencería, cocina, almacén de menaje, almacén de limpieza, almacén de víveres, almacén general, cuarto de compresor y cuarto de basuras.

- En la planta baja se ubican las dependencias siguientes: vestíbulo con puesto de control, despacho de gobernanta, biblioteca, cafetería con oficina y almacén, sala polivalente con oratorio, sala de reuniones, despacho de dirección, sala de visitas, administración, archivo, aseo, sala de convivencia, comedor, guardarropa, sala de curas, despacho de enfermería, consulta médica, sala de rehabilitación con vestuarios y zona de hidroterapia, sala de terapia ocupacional, despacho de psicólogo con sala de observación, despachos de trabajadores sociales, peluquería y podología, aseos; unidad de agudos con box de cinco camas con un



baño geriátrico, y cinco habitaciones individuales; módulo de alto deterioro cognitivo con puesto de control, comedor-sala de estar, baño geriátrico y dieciséis habitaciones individuales con baño compartido por cada dos habitaciones.

- Las plantas 1ª, 2ª y 3ª tienen la misma distribución, disponiendo cada una de ellas de las siguientes dependencias: sala de convivencia, comedor con oficio de comedor, oficio de sucio y aseos; tres módulos de habitaciones con un total de 38 habitaciones individuales y 5 dobles, todas ellas con baño; cada módulo cuenta con baño geriátrico, oficio de limpio y oficio de sucio.

Las plazas residenciales se distribuyen de la manera siguiente:

- 16 Plazas del módulo de alto deterioro cognitivo, en planta baja
- 48 Plazas en planta primera (módulos 1-2-3): 5 habitaciones dobles y 38 individuales.
- 48 plazas en planta segunda (módulos 1-2-3): 5 habitaciones dobles y 38 individuales.
- 48 plazas en planta tercera (módulos 1-2-3): 5 habitaciones dobles y 38 individuales.

El centro cuenta, además, con una enfermería de 9 plazas: un box con cinco camas y habitaciones individuales.

El centro dispondrá de un espacio en el que desarrollar el Servicio de atención y apoyo a las familias, debidamente señalizado y con independencia suficiente para permitir el encuentro entre las familias y los profesionales que lo presten. La coordinación de este Servicio corresponde a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

#### **IV. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**

##### **IV.1 Usuarios**

a) De la Residencia:

- Podrán ser usuarios de la residencia las personas dependientes mayores de 60 años. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer podrán ser atendidas en el centro a partir de los 55 años de edad.
- Los matrimonios o parejas unidas de hecho podrán ser usuarios de la residencia, aunque sólo uno de sus miembros sea dependiente; 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.
- 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.

b) Del centro de día:

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

- La procedencia de los usuarios del Centro de Día será la determinada en el punto V.4a).

- No podrán ser usuarios del Centro de Día las personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.

Los usuarios de residencia y centro de día no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.

Las ausencias superiores a 45 días podrán dar lugar a la pérdida del derecho a la plaza salvo que se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Comunidad de Madrid (en adelante Consejería), las justifiquen.

De las 160 plazas residenciales de que consta el centro, al menos 20 se destinarán a la atención de usuarios afectados de demencia tipo Alzheimer.

Corresponde a Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.

#### **IV.1.1. Designación de usuarios**

1. Corresponde a la Consejería la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas del centro.
2. 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.
3. El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería para ocupar las plazas. La incorporación de usuarios al centro y su permanencia en el mismo, deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la comunicación de asignación de plaza.
4. El adjudicatario, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se le haya adjudicado la plaza, a través de los medios que la Consejería determine, deberá realizar el ingreso efectivo en un plazo no superior a diez días naturales desde la fecha de notificación de adjudicación de plaza. Si viera que, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no se va a cumplir, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.
5. En aquellos casos en que, por circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería para su aprobación.



6. 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 públicos ni negociar con cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como toda la normativa complementaria que le resulte de aplicación) y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de protección de datos, que se encuentren en vigor en el momento de la formalización de este convenio o que puedan estarlo durante su vigencia, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

#### **IV. 1.2 Período de adaptación**

1. 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.
2. 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 mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.

#### **IV.2 Estancias temporales**

El adjudicatario se ocupará de que los familiares o personas responsables según el compromiso firmado, 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.

#### **IV.3 Comunicación de altas, bajas e Incidencias**

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

#### **IV.4 Reglamento de Convivencia**

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

Dicho reglamento recogerá las normas de funcionamiento del centro y características de los usuarios: sistemas de admisiones, bajas y ausencias del Centro; sistema de cobro de los

servicios, en su caso, horarios de los servicios, régimen de salidas y de comunicaciones, así como los derechos y deberes de éstos y el régimen sancionador, en su caso.

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

El usuario firmará al ingreso un documento de incorporación cuyo modelo tipo deberá ser visado por la Consejería competente. En dicho documento se hará constar al menos la entrega del Reglamento de Convivencia, así como la aceptación del servicio. En caso de necesitar medidas de apoyo judicial, se indicará el familiar de apoyo designado, quien podrá firmar este documento, de acuerdo con la legislación civil aplicable.

En lo relativo a faltas y sanciones será de aplicación lo establecido para cada caso en el TÍTULO III (Infracciones y sanciones) de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y el TÍTULO VIII (Régimen sancionador) de la LEY 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

El Reglamento de Convivencia recogerá la representación y participación de los usuarios en la vida del centro a través de los órganos de participación regulados por la Dirección General competente. Por la Dirección del centro se promoverá su constitución, así como su renovación con antelación suficiente.

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

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

#### **a) Estancia**

1º Ocupación por el usuario de una habitación individual o doble. En el caso de las habitaciones dobles deben quedar identificados el armario y la cama de cada usuario. Así mismo se garantizará la intimidad de los usuarios, utilizando para ello los elementos constructivos o de decoración adecuados (cortinillas, biombos separadores,...). Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, (para ello se informará tanto al residente como a sus familias mediante un listado de objetos que pueden traer a la habitación) con la finalidad de potenciar la identidad de las personas que viven dentro de esa habitación. Se facilitará a los trabajadores implicados en la atención directa, las fichas resumen de las historias de vida de las personas que viven en la habitación con la finalidad de poder mejorar la comunicación con los equipos de atención, facilitar el conocimiento vital y potenciar el apego entre equipos de atención directa y residentes. Los objetos, han de ser no peligrosos y se promoverá la participación de los usuarios y sus familias en la decoración de zonas de paso en las zonas comunes de las unidades de convivencia.

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



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

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

5º Con el fin de garantizar un régimen confortable, la temperatura del centro deberá situarse en un rango entre 20 grados centígrados en recintos calefactados y 27 grados centígrados en recintos refrigerados. Este rango deberá adaptarse a la legislación laboral vigente.

## **b) Manutención**

Los menús se adaptarán a los problemas de salud, siguiendo las líneas de la Atención Centrada en la Persona, respetando en lo posible los gustos y creencias personales. En todo caso se cumplirán las siguientes condiciones básicas:

1º Se servirán cinco comidas (desayuno, comida, merienda, cena y recena) para los residentes y tres (desayuno, comida y merienda) para los usuarios del centro de día.

No obstante lo anterior, el número de comidas, podrá modificarse en aquellos casos, debidamente justificados, que lo requiera el régimen alimenticio. Se potenciará la flexibilidad a la hora de comer en casos de problemas conductuales y hábitos de vida.

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

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

Se procurará un ambiente adecuado, cálido y cómodo a los usuarios y se asegurará el tiempo suficiente para comer y las ayudas estrictamente necesarias para favorecer su independencia.

Se realizará una selección adecuada de materias primas, eligiendo en su mayoría productos frescos y de temporada, y se limitarán al máximo los alimentos ultra congelados y ultra procesados.

3º Se ofrecerá diariamente una alternativa al menú basal tanto en la comida como en la cena. Ésta se articulará mediante la oferta de una carta que garantice la posibilidad de elección de una alternativa al menú programado. La carta constará de 5 primeros y 5 segundos platos tanto en la comida como en la cena y la posibilidad de elegir uno de ellos de forma alternativa a los previstos en el menú de ese día. Esta carta deberá cambiarse al menos al inicio de cada estación del año.

Junto con los menús ordinarios deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen, que serán también supervisados y suscritos por un dietista-nutricionista, tales como hiposódicos, hipocalóricos, etc.



De los menús, se elaborarán unas fichas en los que se recojan los ingredientes, con gramaje, de los distintos platos que componen la dieta, así como el valor calórico y la cantidad de nutrientes que aporta de acuerdo con lo establecido en el punto 12. Estas fichas deberán estar a disposición de todo el personal de cocina y personal sanitario.

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

La indicación a cada usuario de un menú debe ser realizada por un dietista-nutricionista y consensado con el propio usuario o su familia, respetando en lo posible los deseos, hábitos y costumbres del usuario (como, por ejemplo, condimentación, sal, azúcar, etc.)

Será obligatorio que los menús cuenten con platos de cuchara al menos tres veces a la semana. En el caso de los pescados y carnes, independientemente del tipo de elaboración (frito, cocido o a la plancha) se cuidará el proceso a fin de que no se sirvan secos, y, siempre que sea posible, acompañados de salsa. El espesante utilizado será preferentemente con queso.

Se priorizará el uso de verduras frescas y de temporada.

Se hará referencia en el menú al tipo concreto de pescado eligiendo pescados de uso tradicional en la cocina mediterránea y de buena calidad, que no podrán contener espinas en su presentación.

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

5.º 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. En la publicación de los menús se deberá evitar nombres genéricos como carne, pescado, verdura, etc. debiendo indicar el nombre específico del alimento de que se trate.

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 El personal del centro prestará la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos que faciliten la autonomía de la persona (platos, tenedores adaptados...). Así mismo, en caso de precisar ayuda, el personal del centro ayudará en la alimentación al usuario sentado, a la altura de sus ojos y personalizando la atención en cuanto a los tiempos de administración y ayuda de cada uno de los residentes.

8º Se deberá preparar una bandeja con muestras de todos los platos de cada menú diariamente, para que los familiares puedan probarlos. Igualmente se presentará un plato completo de una ración, para que los familiares puedan comprobar la presentación, cantidad, adecuación, etc.

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



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

9º Con el fin de promover la participación y el fomento entre los residentes, de buenos hábitos nutricionales, se fomentará por parte del centro la constitución de una “Comisión de menús”, integrado por los responsables de la elaboración de los menús (cocinero, dietista-nutricionista, etc.) y un máximo de 3 integrantes elegidos entre los usuarios y/o familiares de éstos. En caso de que hubiera más de tres personas interesadas en participar en ella serán elegidas por orden de antigüedad en el centro.

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

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

10º Se garantizará el tratamiento y manipulación correcta de los alimentos, así como la recogida sistemática de muestras, como ordena la legislación vigente.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa vigente en materia higiénico-sanitaria en lo que se refiere a la elaboración, manipulación y traslado de los alimentos.

Se llevará a cabo el desarrollo, aplicación y mantenimiento de un procedimiento permanente de autocontrol sanitario basado en los principios del APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) que incluye planes de prerequisites de higiene y trazabilidad. En caso de que el servicio sea subcontratado se exigirá la adopción previa de estos procedimientos en el contrato de servicios que se suscriba.

A tal efecto se considera como documento técnico de referencia las “Directrices para el desarrollo de un sistema de seguridad alimentaria en el servicio de comidas para la población vulnerable” publicada por la Dirección General de Salud Pública de la Comunidad de Madrid, disponible en el siguiente enlace: <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM050237.pdf>.

La Dirección General podrá dictar las instrucciones y directrices adicionales que considere para la implantación efectiva de estos procesos.

11º Podrá facilitarse la posibilidad de que los familiares de los usuarios o sus visitantes puedan comer en su compañía, siempre y cuando exista un lugar destinado al efecto y siempre fuera del comedor, siendo a cargo de aquellos la contraprestación económica correspondiente, cuyo importe deberá ser de conocimiento público. En todo caso se cumplirán las normas que se establezcan por la dirección del centro en cuanto a avisos, números de invitados, etc.

12º La Dirección General requerirá cuatro veces al año analíticas de los menús triturados, cuyas muestras incluirán el menú completo, para componer un mínimo de 300 gramos, a fin de comprobar el valor nutricional completo, conforme al Reglamento CE 1169/2011: valor energético, grasas, ácidos grasos saturados, hidratos de carbono, azúcares, proteínas y determinación de sodio.



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

1º El usuario y/o su representante legal aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo. Todas las prendas de ropa utilizadas deben encontrarse en buen estado y deberán ser cómodas y fáciles de poner.

2º Toda la ropa utilizada por el residente debe ser lavable en lavadoras y secadoras industriales (temperatura aproximada de 60º).

3º La ropa deberá estar debidamente marcada, a fin de garantizar su uso exclusivo por su propietario. La ropa que aporte el usuario a su ingreso así como la que aporte con posterioridad deberá ser marcada por el adjudicatario y con cargo a él.

4º Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento el inventario de la ropa aportada por él, con fotografías de los mismos salvo calcetines, medias y ropa interior, debiendo mantenerse actualizado con los cambios que se vayan produciendo, indicándose la causa de las bajas producidas. 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 o enser extraviado y/o deteriorado que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío o deterioro se haya producido por causas imputables al centro.

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

6º El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán garantizar su higiene y conservación en buen estado.

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

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

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

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

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

2º El cambio de la ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran y en todo caso semanalmente, así como en el caso de la ropa de cama cada vez que se produzca un ingreso.

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



## **V.2. Apoyo y cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad, que comprende:**

### **a) Cuidado personal**

Manteniendo siempre la calidad técnica en el desarrollo de las funciones del servicio, deberán proporcionarse los cuidados potenciando la autonomía de los usuarios en el día a día, facilitando que las personas tengan control sobre sus asuntos cotidianos.

A los usuarios se les prestará apoyo en el grado necesario en cada caso para el mantenimiento de su aseo personal y demás actividades de la vida diaria que precise de acuerdo al diseño de intervención social elaborado que será confeccionado en el momento del ingreso por el equipo técnico del centro.

1º Supervisión y asistencia, en su caso, a la persona usuaria en la realización de las tareas de la vida diaria que no pueda realizar por sí mismo o solo como consecuencia de sus necesidades de apoyo.

2º La estimulación y/o ayuda en la realización de sus necesidades fisiológicas, con especial atención a los residentes con problemas de incontinencia.

3º El apoyo necesario para la movilización, transferencias y desplazamientos de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado a su nivel cognitivo.

4º Deberá garantizarse el aseo personal integral diario de los usuarios, y tantas veces como lo exijan las circunstancias, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad. La ducha de los residentes será diaria, salvo que, por criterio facultativo, se determine otra frecuencia u otra forma de realizar el aseo.

Deberá garantizarse el aseo bucodental diario de todos los usuarios después de cada comida.

5º El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.

6º 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.

7º Las toallas estarán adecuadamente diferenciadas e identificadas con soportes separados de forma que se garantice su utilización exclusiva por cada residente.

8º Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, crema hidratante...) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el adjudicatario. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos productos estén convenientemente identificados de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.

9º Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o levantarse y acostarse.



Los centros dispondrán de ayudas técnicas y del material para las movilizaciones de los usuarios, durante su estancia, con el objeto de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuada.

El centro dispone de bucle o lazo de inducción magnética como medio de apoyo a la comunicación oral.

El centro deberá tener disponibles servicios de interpretación, video interpretación y guía-interpretación en lengua de signos española y mediación comunicativa, así como profesionales con conocimientos de lengua de signos española.

10º El adjudicatario tendrá disponible y a disposición de los usuarios el material de incontinencia necesario. Este material correrá a cargo del usuario o del Sistema de Salud al que esté acogido. 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 al que esté acogido. El número de cambios del material de incontinencia será el que demanden las circunstancias personales del usuario.

11º Se dispondrá con cargo al adjudicatario de la medicación y materiales necesarios para la atención de urgencias médicas en ámbito extrahospitalario.

12º Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, andadores, así como bastones, muletas, etc., de uso personal, serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El uso temporal de sillas de ruedas no supondrá coste alguno para los usuarios.

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

13º Será a cargo del adjudicatario las tareas de marcaje, limpieza, el control y el cuidado de las prótesis, órtesis, ayudas técnicas y cualquier otro elemento de ayuda funcional o de carácter terapéutico de uso personal por parte del usuario. A estos efectos se dispondrá de un inventario de estos dispositivos, así como de un protocolo de actuación para su control y cuidados, que se incluirán en el historial del usuario.

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

14º 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.

15º El material de actividades, productos farmacéuticos, pequeño utillaje sanitario así como el material sanitario básico (jeringuillas, suero, gasas, oxígeno...), el material utilizable en las actividades de terapia ocupacional, material técnico de fisioterapia, el material fungible y material de reparaciones, serán con cargo exclusivo a la empresa adjudicataria.



## **b) Control y protección**

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

2º El reglamento de Convivencia fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del centro. El horario será flexible a las necesidades y demandas de los usuarios y sus familiares.

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

4º Las personas atendidas en el centro no tendrán sujeciones, salvo en casos excepcionales, siempre con carácter puntual y con supervisión preservando la dignidad y siempre bajo prescripción médica. En dicha prescripción deberá reflejarse el motivo, el tipo, las situaciones en las que debe utilizarse, la duración, las alternativas que el equipo del centro haya intentado y de cuyo fracaso surge la necesidad de la medida de contención, así como la periodicidad de la evaluación de la medida adoptada, que no podrá superar el mes. Igualmente se contemplará la existencia de consentimiento informado de la persona usuaria, que refleje adecuadamente los efectos positivos y negativos que conlleva cada una de las medidas de sujeción que se aplicaran sobre la persona.

Deberán contar con un plan específico de actuación de no sujeciones y medidas alternativas, con análisis de riesgos, casuística, recursos y procedimiento que se aplicarán como alternativa previa a la sujeción. Dicho plan tendrá que ser certificado por un servicio externo con experiencia en la materia y comunicado a la Dirección General.

5º El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que requieran del apoyo de un tercero para garantizar su seguridad.

6º Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

7º Las visitas a los residentes se anotarán en el registro correspondiente.

### **V.3. Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social, que comprende:**

Para el desarrollo de las actividades en el centro se elaborarán diferentes programas que abarquen las áreas sanitarias, habilitadora y psicosocial, tales como programas de atención social, de valoración y seguimiento individual, de psicomotricidad, de actividades de la vida diaria, de cuidados de enfermería, de higiene personal, de psicoestimulación, de apoyo emocional, de animación sociocultural, y formación y apoyo a familiares.

Todas estas actividades tendrán un carácter significativo en relación con las tareas cotidianas a realizar y se realizarán de acuerdo al plan de vida y la historia de vida de cada persona.



### 3.1. Programa de valoración integral

En el momento de ingreso de los usuarios se procederá a realizar un estudio y valoración interdisciplinar, en base a los cuales se elaborará un Plan de Atención Individualizada (PAI), que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y/o mantener su salud y autonomía personal en el mayor grado posible.

La valoración integral debe evaluar las siguientes áreas:

- Salud física (estado nutricional y úlceras de presión, entre otros)
- Funcional (actividades de la vida diaria).
- Cognitiva.
- Afectiva.
- Socio familiar.
- Psicológico.
- Valoración de la Calidad de vida del residente desde el modelo ACP

El PAI deberá de incluir aspectos esenciales como el desarrollo personal o las preferencias (aspectos indispensables en la vida del usuario, atención a los pequeños detalles) todo ello de manera complementaria a la valoración geriátrica que deberá de realizarse de manera progresiva, a lo largo de los primeros días del ingreso, y completarse en un plazo inferior a un mes. Cada profesional realizará la valoración correspondiente a su área. Una vez finalizada, se deben reunir todos los profesionales implicados, elaborando el PAI. Contendrá información relativa a los objetivos perseguidos con la atención asistencial y a las actuaciones a realizar para alcanzar los objetivos.

El Programa de Atención Individualizado se realizará en coordinación con el sistema público de salud y con la supervisión y acompañamiento del residente o de su representante legal.

De cada usuario debe existir un expediente personal único, en el que constará, además de la información administrativa, información social, sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional y psicológica), así como los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y la evolución del PAI que se haya fijado, así como las incidencias producidas, la historia de vida y la ficha de gustos y preferencias.

Cada programa individual diseñado contendrá además un itinerario de seguimiento y evaluación, fijándose los plazos para su ejecución. El PAI debe revisarse cada seis meses y, en todo caso, cuando se produzca un cambio significativo en la situación del usuario. El equipo asistencial del centro analizará semestralmente la evolución de los usuarios y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos.

Se informará presencialmente, siempre que se pueda, y se remitirá a las familias autorizadas por el usuario un informe semestral de evolución del usuario, debiendo dejar constancia escrita de dicha comunicación. El equipo multidisciplinar deberá de responder a todas las dudas o preguntas realizadas por el residente o por el representante legal, pactando con ellos la planificación semestral fruto de la evaluación realizada por el equipo técnico asistencial.

En el caso de que la persona residente lo considere oportuno se promoverá la participación de las familias en el proceso inicial de adaptación y en los cuidados, para ello se presentará a las



familias y/o personas allegadas al profesional de referencia y profesionales de contacto y se establecerá un sistema de comunicación e información que garantice el seguimiento continuado durante el periodo de adaptación durante toda su estancia en el centro, con especial atención durante el periodo de adaptación. En el caso de personas con grandes necesidades de apoyo a nivel cognitivo y/o de comunicación para la participación y la toma de decisiones, se hará la mejor interpretación posible de su voluntad o preferencias contando para ello con la participación de aquellas personas que mejor la conocen de su entorno familiar o social, así como basada en su historia de vida.

Siempre que la persona residente lo considere oportuno, se invitará a la familia y/o personas allegadas para que participen en el diseño de su plan personal de atención y de apoyos.

Se informará a la familia y/o personas allegadas sobre intervenciones específicas o ante dificultades detectadas o conflictos que puedan alterar la convivencia normalizada.

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.

El equipo interdisciplinar deberá tener reuniones, al menos, semanalmente, en las que se levantará acta de los temas tratados y acuerdos alcanzados.

Se llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de enfermería, 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.

### **3.2. Programa de atención sanitaria, habilitación funcional y estimulación cognitiva.**

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.

Las actuaciones del centro en estos ámbitos se dirigirán a la elaboración y desarrollo de los programas de salud que se desarrollen en el propio centro dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como el desarrollo de programas de habilitación (fisioterapia, terapia ocupacional), teniendo en cuenta la utilización de los servicios sanitarios del sistema de salud al que pueda estar acogido el usuario. Se ocupará de la realización de:

- Educación para la salud.
- Detección y tratamiento de situaciones de riesgo.
- Fisioterapia, adaptada a las necesidades individuales.
- Terapia ocupacional.
- Entrenamiento y mantenimiento de las actividades de la vida diaria (AVD).
- Entrenamiento y mantenimiento de las capacidades intelectuales.
- Talleres de lectura fácil.
- Programas de actuación según los distintos protocolos: alimentación y nutrición, administración de medicación, control de esfínteres, prevención de caídas, protocolos para actuación ante casos de urgencia sanitaria, enfermedades transmisibles y todos aquellos que se determinen de interés para su implantación.



- Coordinación con la Unidad de Atención Residencial, así como los equipos de Atención Primaria de Salud y Atención Especializada.

A) Las actividades de terapia y habilitación funcional y cognitiva a desarrollar serán adaptadas a las circunstancias específicas de cada persona usuaria e irán dirigidas a proporcionar a las personas mayores una atención en el área psicosocial, de mantenimiento funcional y de refuerzo de capacidades cognitivas a fin de prevenir empeoramiento en las situaciones de dependencia y que les permita mantener un adecuado estado psicofísico.

Se trabajará de modo coordinado con todos los profesionales que intervienen en la atención. Entre las actividades a actividades a desarrollar se encuentran:

- Intervención individual y grupal en terapia ocupacional para fomentar hábitos adecuados para la realización de las AVD Básicas e instrumentales, habilitación funcional, potenciar las relaciones interpersonales, mantener las capacidades y habilidades cognitivas y/o retrasar su proceso de deterioro, sustituir las funciones dañadas y potenciar las conservadas y hacer partícipes a familiares y cuidadores en la vida del usuario, tanto dentro como fuera de las sesiones de terapia.
- Actividades para potenciar las capacidades necesarias e independencia funcional en las actividades de la vida diaria.
- Actividades de gerontogimnasia, de terapia psicomotriz y actividad física adaptada.
- Actividades de estimulación multisensorial.
- Actividades de estimulación de procesos cognitivos, de atención, lenguaje expresivo y orientación.
- Entrenamiento de las capacidades intelectuales.
- Actividades de orientación a la realidad.
- Actividades de reeducación, adaptación y estructuración del entorno.
- Intervención individual y grupal psicoterapéutica. Diseño y realización de diferentes grupos de psicoestimulación cognitiva, trabajándose el refuerzo de las distintas áreas cognitivas: memoria, atención, percepción, lenguaje, funciones ejecutivas, etc., a fin de mejorar las habilidades cognitivas.
- Actividades destinadas a facilitar habilidades y estrategias para mejorar las relaciones interpersonales.
- Intervención en los casos que se considere o se detecte necesario, y apoyo en los conflictos de convivencia asociados a situaciones de deterioro psicosocial.
- Actividades que potencien la autoestima y habilidades sociales y fomento la creación de grupos de autoayuda.
- Desarrollo de charlas/ talleres monográficos, con enfoque psicológico, dirigidas al afrontamiento de situaciones vitales como: soledad, duelo, relaciones hijos/ nietos, habilidades para afrontar conflictos, pensamiento positivo, etc. con contenidos prácticos y que fomenten el dialogo y encuentro entre los participantes.
- Actividades de asesoramiento a familiares y/o cuidadores.

Se fomentará la formación y el uso por parte de los usuarios de tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de estas actividades.

Todas las actividades se realizarán de acuerdo al plan de vida e historia de vida de cada persona.



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

B) Los servicios sanitarios integrados en el centro se prestarán de acuerdo con lo regulado en la Orden 1158/2018, de 7 de noviembre, de la Consejería de Sanidad, por la que se regulan los requisitos técnicos generales y específicos de los centros y servicios sanitarios sin internamiento, de los servicios sanitarios integrados en una organización no sanitaria y de la asistencia sanitaria prestada por profesionales sanitarios a domicilio en la Comunidad de Madrid, o normativa que la sustituya.

La empresa adjudicataria, asegurará la administración de tratamientos farmacológicos específicos prescritos y documentados en pauta médica actualizada. Incluye la preparación, pautado, administración y/o seguimiento de los medicamentos prescritos, la toma de constantes, aplicaciones de oxigenoterapia, aerosoles y tratamientos similares, cuando así se requieran.

La provisión, manejo, almacenaje y conservación de los medicamentos y productos sanitarios por parte de los profesionales de los centros es un procedimiento crítico para garantizar el acceso a los medicamentos y productos sanitarios prescritos a los usuarios, así como para asegurar un empleo correcto de los mismos en condiciones idóneas.

Deberán establecerse circuitos seguros de provisión, almacenamiento y conservación de los medicamentos y productos sanitarios, de forma que éstos constituyan procesos esenciales en la asistencia y garantizar la máxima calidad en la atención farmacéutica, sin comprometer su integridad y alcanzando su máxima calidad de vida.

Se deberá implantar un sistema de dispensación en dosis unitarias similares al de los hospitales, de tal forma que la residencia reciba acondicionada la medicación de cada usuario.

Además, el adjudicatario deberá:

- Asegurar las diferentes etapas del procedimiento de provisión, almacenamiento y conservación de medicamentos y productos sanitarios en residencia de mayores, así como de las competencias y tareas a cada uno de los profesionales con tareas en el mismo.
- Garantizar la correcta coordinación con los profesionales e instituciones ajenas a la Comunidad de Madrid con competencias en la gestión de medicamentos y productos sanitarios.
- Fomentar la formación y concienciación de todos los profesionales implicados en el procedimiento descrito para mejorar su capacitación en este ámbito, el conocimiento del mismo, así como su motivación y proactividad en su aplicación.
- Prevenir y evitar la automedicación y el incumplimiento terapéutico informando de los perjuicios para la salud que conllevan estas prácticas, especialmente en los residentes que no tienen capacidad autónoma para ello.
- Tomar sólo los medicamentos prescritos por el médico y en las mejores condiciones de seguridad en cuanto a conservación, efectividad, etc.
- Favorecer y motivar a los residentes para que alcancen la máxima adherencia terapéutica.



- Establecer estrategias para la conciliación terapéutica en las diferentes transiciones que llevan a cabo los usuarios, a lo largo de todo el itinerario o proceso asistencial.
- Evitar o minimizar los efectos indeseables de la administración de medicamentos mal identificados, mal almacenados, mal conservados o desnaturalizados.
- Evitar o reducir los errores de medicación producidos en cualquiera de las fases de este procedimiento.

En todo caso, se estará a lo dispuesto la ley 13/2022, de 21 de diciembre, de Ordenación y Atención Farmacéutica de la Comunidad de Madrid, especialmente en el artículo 42, en lo referido a los centros residenciales.

Este programa deberá incluir mecanismos y protocolos de coordinación con la Atención Primaria de Salud a través de los centros correspondientes a cada uno de los usuarios. Igualmente deberá contemplar protocolos de actuación en caso de urgencia sanitaria.

Se fomentarán, en la medida de lo posible, y en coordinación de los servicios sanitarios tanto de atención primaria como especializada, los servicios de telemedicina y otros mecanismos de coordinación y comunicación intercentros, que con el fin de mejorar los canales asistenciales y diagnósticos y evitar traslados innecesarios o excesivos de los usuarios.

Se llevarán a cabo intervenciones de promoción y prevención de la salud integradas por un conjunto de actuaciones transversales como, entre otras, controles sanitarios preventivos, vacunaciones, control de alimentación y nutrición, educación sanitaria, salubridad de las instalaciones, evacuación ante riesgos, prevención de accidentes y caídas gestionadas por los distintos profesionales.

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

### **3.3.- Programa de atención social**

1. Este programa incluirá entre sus actividades el diseño de intervención social, la atención a las necesidades sociales de los usuarios, la promoción de la integración y participación en la vida del Centro, y las relaciones con los familiares de los usuarios.

Debe incluir como mínimo:

- a. Apoyo, información y asesoramiento social sobre otros recursos que permitan mejorar su atención y la de la familia, con especial atención al restablecimiento de relaciones con el entorno familiar cuando se haya deteriorado.
- b. Dinamización de la vida de los usuarios tanto dentro como fuera del centro. Promoción de actividades culturales, recreativas, de relación social, elaborando un calendario anual. Estas actividades deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.
- c. Apoyar en la integración en el centro.
- d. Acompañar al usuario en su adaptación a través del profesional de referencia.
- e. Promover actuaciones de coordinación y trabajo del centro del entorno comunitario, así como de cooperación con otros servicios sociales recibidos.



- f. Promover actividades de participación y de concienciación colectiva a través del voluntariado social.
- g. Promover actividades inter generacionales y con el exterior en la programación.
- h. El equipo multidisciplinar del centro, participará en la programación, diseño, ejecución y evaluación de las acciones dirigidas a familias y cuidadores y en su seguimiento, que incluye entre otras:
  - Intercambio de experiencias
  - Entrenamiento de familias y cuidadores
  - Información, asesoramiento y ayuda en tecnologías y productos de apoyo.
  - Información, orientación y asesoramiento sobre recursos y programas comunitarios y específicos.
  - Promocionar la calidad de los cuidados.
  - Potenciar las buenas prácticas en el ámbito familiar.
  - Potenciar la participación de las familias en las historias de vida y en los planes de atención y vida

## **2. Igualmente deberá incorporar los siguientes programas específicos:**

### **2.1 Programa de prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada.**

El adjudicatario dispondrá de un proyecto de prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada por parte de las personas usuarias del servicio. Este programa deberá contemplar, al menos:

- Evaluaciones individuales para la detección y valoración de todos los usuarios con un enfoque multidisciplinar.
- Previsión de medidas de apoyo e intervención de las situaciones detectadas.
- Previsión de medidas encaminadas a dar visibilidad a este problema y capacitar a familias y profesionales a actuar para su prevención, detección y atención.
- Registro de casos y de actuaciones realizadas (tanto propias como, en su caso, de otros implicados).
- Informe anual del número de visitas, frecuencia y perfil de las mismas.

### **2.2 Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato.**

El adjudicatario dispondrá un programa propio de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato de las personas usuarias del centro. Este deberá contemplar:

- Evaluaciones individuales para la detección y valoración de todos los usuarios con un enfoque multidisciplinar.
- Previsión de medidas de apoyo e intervención de las situaciones detectadas.

- Previsión de medidas encaminadas a dar visibilidad a este problema y capacitar a familias y profesionales a actuar para su prevención, detección y atención.
- Registro de casos y de actuaciones realizadas (tanto propias como, en su caso, de otros implicados).

3. La empresa adjudicataria facilitará a la Dirección General, al inicio del contrato, y en enero de cada uno de los años de vigencia del contrato, el calendario de actuaciones programadas.

4. El modelo de relación con los familiares contemplará con una periodicidad, al menos semestral, la comunicación con los familiares acerca de la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el equipo interdisciplinar.

5. Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando siempre constancia de su contenido, de la forma de comunicación y de la acreditación de su recepción. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo.

6. El adjudicatario, a través del equipo técnico de la residencia, propiciará la relación entre los residentes y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. También podrán visitar otros espacios y zonas del centro, siempre que no dificulten el trabajo que se realiza en ellos o afecten a la intimidad de otras personas residentes. El adjudicatario, a través del equipo técnico del centro mantendrá relaciones y contactos periódicos con los familiares o allegados de los usuarios y comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas en la jornada.

7. Las actividades colectivas deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.

8. Se garantizarán al menos cuatro comunicaciones semanales de los usuarios de la residencia con los familiares cuando necesiten el apoyo de tercera persona para llevarlas a cabo, cuando así lo soliciten.

9. Se establecerá un sistema de comunicación diaria de los usuarios del centro de día, a través de agenda o similar, para dar traslado a las familias de las incidencias de interés producidas en la jornada, debiendo dejar constancia escrita de dicha comunicación. También se podrán utilizar soportes electrónicos para prestar esta información.

#### **3.4.- Programa de atención psicológica**

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 de la residencia y del centro de día.

Comprenderá el diagnóstico y evaluación de los usuarios, así como los tratamientos individuales o de grupo que precisen y la atención a las necesidades de las familias (conjuntamente con otros profesionales) basadas en mediación de conflictos que puedan



repercutir en la salud de los usuarios en momentos de especial dificultad (adaptación al centro y final de vida).

Debe incluir como mínimo:

- Evaluación psicológica de los usuarios.
- Evaluación y tratamiento de usuarios con trastornos conductuales consistentes en pautas individualizadas y basadas en los programas de ACP.
- Desarrollo de las historias de vida.
- Psicoterapia individual y grupal con familiares y usuarios.
- Elaboración de las fichas de gustos y preferencias de los usuarios.
- Estimulación y terapias cognitivas en usuarios.
- Terapias psicoafectivas como son, entre otras, terapias con animales, jardineroterapia, horticultura, musicoterapia, etc.:
  - Terapia con animales: Deberá desarrollarse durante 6 días al mes, en sesiones de 2 horas de duración y 3 perros de razas diferentes.
  - Musicoterapia: Deberá desarrollarse durante 5 días a la semana en sesiones de 30 minutos.
- Terapias socializadoras y facilitadoras del contacto e intervención con personas con demencias.
- Intervención ante situaciones de soledad no deseada conforme a lo establecido en este pliego.
- Prescripción de la adecuación y uso de nuevas tecnologías asociadas a tratamientos.
- Ayudar en la humanización de los cuidados.

## **V.4 Transporte adaptado**

### **a) Objeto del servicio**

El adjudicatario prestará el servicio de transporte a los usuarios que tengan asignado el servicio de centro de día servicio, procedentes de su zona de influencia, que será la constituida por los distritos municipales de Villa de Vallecas y Puente de Vallecas del municipio de Madrid.

Excepcionalmente, en caso de que no exista demanda en este distrito, el servicio podrá ampliarse a los distritos colindantes, siempre y cuando el trayecto hasta el centro no supere los 30 minutos de duración y pueda prestarse durante el horario establecido en el punto b) siguiente. La Dirección General podrá autorizar hasta 45 minutos siempre que sea imprescindible para la prestación del servicio a usuarios que no puedan acceder a otros centros de día.

El servicio consiste en proporcionar a los usuarios el transporte desde su domicilio al centro y viceversa. El transporte incluirá la ayuda necesaria (incluso el empleo de ayudas técnicas o

medios auxiliares), en su caso, para el traslado de los usuarios desde el lugar de recogida al vehículo y viceversa, y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

El lugar de recogida y entrega del usuario será la puerta de la calle que da acceso al edificio, esto es, el portal, o en su defecto en el lugar accesible más cercano. En casos excepcionales y previa autorización de la Dirección General se procederá a recoger al usuario en la puerta de la vivienda y no en el portal del edificio.

Los usuarios que, por decisión propia o familiar, no utilicen el servicio de transporte, y acudan al centro con sus propios medios, incluso sin acompañante, deberán firmar un documento donde se refleje tal situación y se exima de responsabilidad tanto al centro de día como a la Comunidad de Madrid ante cualquier incidente acaecido en el trayecto de ida o vuelta a su domicilio.

### **b) Condiciones de la prestación del servicio**

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

1º El número diario de usuarios a transportar será el que corresponda a la capacidad del centro de día.

El servicio de transporte se prestará durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos. El horario de prestación del servicio de transporte será entre las 8:00 y las 10:15 horas por la mañana y entre las 17:00 y 18:30 horas por la tarde.

2º La ruta o rutas que se establezcan para la prestación del servicio de transporte se diseñarán de manera que los usuarios pasen el menor tiempo posible en las mismas y permitan su presencia en el centro de día al inicio de su actividad diaria y hasta su finalización.

En caso de que no pudiera prestarse el servicio por causa de fuerza mayor o urgente necesidad, 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.

### **c) Medios Materiales**

1º El adjudicatario aportará al menos dos vehículos para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que el número necesario vendrá determinado por la ocupación real del centro y deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen de silla de ruedas (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios, contratar una póliza de seguro de ocupantes para todas las plazas autorizadas para el vehículo 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.

2º Los vehículos destinados a la prestación de este servicio deberán tener unas características tales que les permitan circular incluso por calles de reducidas dimensiones. Deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento, de tal forma que asegure una temperatura adecuada para los usuarios.



Los vehículos deberán llevar hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios y sus familiares.

3º Los vehículos que presten el servicio quedarán debidamente identificados como tales y a tal efecto deberán cumplir las instrucciones de identidad institucional e imagen corporativa que se proporcionen desde la Consejería garantizando en cualquier caso su visibilidad y su permanencia.

4º El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas, climatización, limpieza e higiene, así como velar por la seguridad en los trayectos asegurando la correcta ubicación y anclaje de sillas de ruedas y el uso de cinturones de seguridad y sistemas de retención del vehículo por parte de los usuarios.

5º Con el objetivo de minimizar los tiempos de espera, la empresa adjudicataria dispondrá de un sistema automatizado de llamada diaria a los usuarios que utilizan el transporte, al objeto de que dispongan del tiempo necesario para bajar al lugar concertado de recogida de la ruta.

#### **d) Medios Personales**

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

1º Prestar a los usuarios la ayuda necesaria, en caso de que la precisen y no puedan prestársela sus familiares o personas con las que conviva, para el traslado desde el lugar de recogida al vehículo y viceversa. Corresponde a la Consejería la apreciación de si el usuario precisa ayuda y no pueden prestársela sus familiares o personas con las que conviva. También comprende la ayuda necesaria para el traslado del usuario desde el vehículo al centro y de éste a aquel.

2º Ayudar a los usuarios para la subida y bajada al vehículo y su ubicación en los asientos.

3º Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.

4º 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. Así mismo deberán disponer de teléfono móvil para comunicar cualquier incidencia ocurrida durante la ruta.

### **V.5. Asistencia espiritual**

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

### **V.6. Otros servicios**

a) El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios de residencia y centro de día el servicio de peluquería y podología. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que

fije el adjudicatario, que deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se preste cada servicio.

b) En caso de fallecimiento de un residente el adjudicatario notificará de forma inmediata el hecho a los familiares y proporcionará el uso gratuito de los velatorios dentro de las 36 horas siguientes, corriendo a cargo de los familiares y allegados del difunto los trámites y gastos de traslado y sepelio.

c) En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos derivados del sepelio, el adjudicatario realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

d) Servicio de cena para usuarios de centro de día: el adjudicatario podrá poner a disposición de los usuarios del centro de día un servicio de cena para llevar al domicilio en las mismas condiciones establecidas en el apartado V.1b) de este pliego. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije el adjudicatario, los cuales deberán estar en sitio visible a la entrada y que en ningún caso deberá superar el 50% del precio de referencia establecido para el servicio de comedor de los usuarios del centro de día.

e) El adjudicatario facilitará diariamente distintos periódicos y mensualmente revistas diferentes, ambos de tirada nacional.

#### **V.7.- Servicio de atención telemática a usuarios de centro de día**

En el caso de que, por emergencia sanitaria o causas de fuerza mayor, la Consejería determine la necesidad de cierre temporal del centro o limitación de su capacidad, el centro pondrá a disposición de los usuarios que no puedan acudir al centro un servicio de atención telemática de acuerdo con las siguientes especificaciones:

1. Se mantendrá un contacto continuado con los usuarios que recibían atención en los centros de día realizando un seguimiento de los casos o en su defecto con sus familiares o allegados dejando constancia escrita del mismo.

En estos casos deberá realizarse un seguimiento telemático de cada uno de los usuarios y se contactará diariamente con cada uno de ellos y/o sus familiares para recabar el estado de salud del usuario, la necesidad de apoyos y/o servicios adicionales, llevar a cabo una valoración de su estado emocional y, en su caso, la organización y adaptación al ámbito domiciliario de actividades que se puedan prestar telemáticamente.

En el caso de que se considere que el usuario requiere otros servicios o apoyos complementarios de manera urgente para garantizar su estancia en el domicilio en las mejores condiciones, se dará traslado a la Dirección General de estas circunstancias.

Comprenderá, así mismo, la orientación y seguimiento telemático de las actividades de cuidado personal en el domicilio, especialmente en lo relativo a la higiene personal.

a) Adaptación al ámbito domiciliario y seguimiento telemático por parte de los técnicos correspondientes de las actividades programadas de apoyo a la salud, habitación funcional y estimulación cognitiva:



- Programas de prevención y educación para la salud dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios.
- Actividades de fisioterapia adaptadas al ámbito domiciliario.
- Actividades de terapia ocupacional adaptadas al ámbito domiciliario.
- Entrenamiento y mantenimiento de las actividades de la vida diaria.
- Entrenamiento y mantenimiento de las capacidades intelectuales.
- Formación en el uso por parte de los usuarios de tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de estas actividades.
- Seguimiento del cumplimiento de los tratamientos farmacológicos específicos prescritos y documentados en pauta médica actualizada.

b) Seguimiento telemático y adaptación al ámbito domiciliario por parte del trabajador social de las actividades programadas de atención social:

- Apoyo, información y asesoramiento social sobre otros recursos que permitan mejorar su atención y la de la familia, con especial atención al restablecimiento de relaciones con el entorno familiar cuando se haya deteriorado.
- Información sobre actividades culturales, recreativas y de relación social.
- Coordinación con otros servicios del entorno comunitario que incidan en la atención en el domicilio.
- Seguimiento y adaptación en el ámbito domiciliario del programa de prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada.
- Seguimiento y tratamiento adaptado al ámbito domiciliario del programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato.
- Contactos telemáticos periódicos con los familiares de los usuarios para la comunicación de incidencias detectadas y fomentar su participación en el desarrollo de las actividades en el ámbito domiciliario.

c) Seguimiento telemático y adaptación al ámbito domiciliario por parte del personal técnico de las actividades programa de atención psicológica:

- Terapias psicoafectivas.
- Terapias socializadoras y facilitadoras del contacto e intervención con personas con demencias
- Estimulación cognitiva.
- Apoyo a cuidadores informales.
- Prescripción de la adecuación y uso de nuevas tecnologías asociadas a tratamientos.

2. El seguimiento se realizará de manera que se garantice la atención a los usuarios en los horarios y días de lunes a viernes no festivos tal y como se presta el servicio original, en función de la intensidad del servicio que venía recibiendo cada usuario.

3. El centro deberá acreditar las actividades realizadas por medio del trabajo a distancia mediante la siguiente documentación acreditativa, sin perjuicio de la facultad de la Administración de solicitar cualquier otra para la comprobación del servicio prestado:

- El plan individualizado de teletrabajo de cada uno de los usuarios a atender donde se refleje la atención necesaria, con expresa mención de las tareas a desarrollar por los profesionales de atención directa y los medios utilizados.
- La relación nominativa diaria de los usuarios a los que se ha prestado la atención telemática, profesionales que han intervenido y tiempo dedicado por cada uno de ellos.
- Registro diario de las atenciones prestadas y las actividades realizadas con los usuarios y/o sus familias y las incidencias acaecidas en su caso.

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

### **VI.1. Modelo y principios**

El adjudicatario deberá introducir, en todo el funcionamiento del centro, el Modelo de Atención Centrada en las Personas y en sus necesidades. Se trata de un modelo de atención que quiere responder a las demandas de las personas mayores en atención y servicios, priorizando conceptos como la autodeterminación, relaciones personales, e inclusión social, partiendo de las expectativas y deseos de las mismas. El modelo busca mejorar la calidad de vida de las personas mayores, con una planificación de la intervención por parte de todos los profesionales del centro, centrada en la persona a través del “proyecto de vida” y una atención personalizada a través de la figura del “profesional de referencia”.

Las características principales de este modelo de atención son las siguientes:

- a. Respeto por la dignidad e identidad de la persona.
- b. Respeto por sus decisiones, gustos y preferencias a la hora de realizar o participar en actividades (habrá posibilidades de elección entre varias alternativas).
- c. En el centro se huye de un ambiente frío, distante e institucional y se debe generar un ambiente más cálido, facilitando la confortabilidad y el bienestar, dando lugar a actividades contextualizadas y con significado.
- d. El Centro da respuesta y fomenta la continuidad de la cotidianeidad propia de cada persona.
- e. La atención se plantea desde el conocimiento de la persona y su historia de vida, de manera integral y centrada en ella.
- f. Se identifican y potencian capacidades y se buscan apoyos para solventar limitaciones.
- g. La familia aparece como pieza clave del modelo. Se trabajará para involucrarla en aspectos relacionados con el centro y la atención y apoyo a la persona, que participará en la elaboración del Plan Individualizado de Atención y la historia de vida de la persona.

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



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

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

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5. 1b de la Ley 12/2022 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, el centro asignará a cada usuario un profesional de referencia que formará parte del equipo interdisciplinar con la función de orientar y acompañar a la persona en todo el proceso de intervención para asegurar la coherencia y globalidad del proceso de atención. Cada profesional de referencia, no deberá tener asignados más de 8 residentes.

Deberán constituir en el centro un comité de ética asistencial o adherirse a una ya constituido, acreditados por la Dirección General conforme a lo establecido en el Decreto 14/2016, de 9 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los Comités de Ética Asistencial en residencias y centros de día para personas mayores y la Orden 498/2018 de 10 de abril, que lo desarrolla.

## **VI.2. Sistema informático de gestión.**

El adjudicatario dispondrá de una aplicación informática para la gestión del Servicio, que recoja, para cada usuario, los datos de identificación, tratamientos y registros, PAI, días y horas de asistencia, frecuencias, registros y protocolos, reclamaciones e incidencias de todo tipo, y la solución dada, registro permanentemente actualizado de las horas de entrada y salida del personal; en definitiva, todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio. Esta aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento y en tiempo real por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid debidamente autorizados a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.

La aplicación informática dispondrá de los elementos de seguridad necesarios que impidan la modificación de los datos una vez registrados y contemple todas las características técnicas para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales de acuerdo con lo establecido en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos –RGPD–) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y demás normativa de aplicación.



La entidad adjudicataria (aun en el supuesto de que un tercero sea el proveedor de la aplicación informática de gestión del servicio) será la responsable de garantizar que la Comunidad de Madrid y, en su caso, la entidad que ésta contrate a tal fin, pueda llevar a cabo tareas de comprobación y verificación de la integridad de la información y de que no ha sido alterada ni manipulada.

La entidad adjudicataria facilitará al personal que designe la Dirección General además de los permisos y conocimientos necesarios para el acceso a la aplicación informática de gestión y consulta de la información a distancia del centro, los dispositivos necesarios (tablets) para el acceso a esta información.

### **VI.3. Elementos del 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 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 asegurará el correcto tratamiento y asistencia de los usuarios, prestando especial atención a los momentos críticos o de punta de trabajo en la gestión del centro (aseo matutino, asistencia durante las comidas, cambios de material de incontinencia, etc.) El adjudicatario deberá garantizar la presencia física continuada del personal durante los cambios de turno.



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

b) El turno de noche deberá estar suficientemente cubierto para asegurar el control del centro y de sus usuarios y la realización de, al menos, cuatro rondas de control que abarquen a todos los usuarios durante ese turno.

c) Las unidades de atención psicogeriatrica o zonas donde se ubiquen personas con deterioro 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) El adjudicatario facilitará la distribución de los horarios del personal por turnos a la Consejería para su aprobación antes de la finalización del primer mes desde la adjudicación del contrato.

e) Se debe de evitar al máximo la rotación de los diferentes profesionales. Los profesionales de atención directa han de permanecer en el mismo turno (M/T/N) y en las mismas unidades, a fin de mantener y potenciar el conocimiento de los usuarios y la identificación mediante el “apego”.

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

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente Pliego y deberá garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros, que les afecten por su categoría profesional. Estos protocolos deberán orientarse, de acuerdo a las posibilidades del centro, a un “Modelo de Atención Centrada en la Persona”.

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

#### **3.1. Protocolos conforme al modelo de atención centrada en la persona:**

1. Acogida e información y orientación para el ingreso y acogida a usuarios y familiares.
2. Alimentación e hidratación.
3. Higiene y cuidado persona.
4. Sueño y reposo.
5. Eliminación, incontinencia y estreñimiento.
6. Cambios posturales y movilizaciones.
7. Preparación y administración de medicación.
8. Prevención, detección y tratamiento precoz de UPP.
9. Caídas. Se contemplará de forma específica el registro y seguimiento de usuarios con alto riesgo de caídas.
10. Prevención y uso de sujeciones. Gestión y control de medidas de sujeción.
11. Cuidados de ostomías (colostomías, traqueotomías, ileostomías, etc.).
12. Cuidados de usuarios con sonda vesical.
13. Cuidados de usuarios con sonda nasogástrica.
14. Actuación con personas con trastornos conductuales.

15. 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).
16. Actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de VIH/SIDA.
17. Fallecimiento y duelo.
18. Prevención del suicidio.
19. Traslado a servicios de urgencias.
20. De adopción de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica.
21. Desaparición de residentes.
22. Manejo de objetos punzantes.
23. Manejo de residuos sanitarios.
24. De acogida, atención, no discriminación y prevención de la violencia por motivos de identidad o expresión de género o por razón de orientación e identidad sexual.
25. Prevención y gestión de riesgos psicosociales. Prevención de la violencia en el lugar de trabajo.
26. Detección y actuación ante situaciones de maltrato.
27. De prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada.
28. De toma de decisiones descentralizado en el centro.
29. De cuidados paliativos.
30. Profesional de referencia.
31. Protocolo de prevención, detección y actuación frente a los delitos contra la libertad sexual, regulados en el Título VIII del Libro II del Código Penal.

Estos protocolos deben incluir al menos la siguiente información:

- Definición de la situación o situaciones a atender.
- Participación de las personas trabajadoras en la definición de las situaciones a atender y los objetivos.
- Objetivos.
- Actuaciones: proceso de actuación y activación de medidas.
- Niveles de protección: medios a emplear.
- Indicadores de evaluación: indicadores de impacto.

### **3.2. Registros:**

El adjudicatario deberá utilizar registros formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que consistirán en libros de registro o programas informáticos o aplicaciones que garanticen la no modificación posterior a la anotación.

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



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

Además, el adjudicatario deberá implantar todos aquellos registros necesarios para asegurar la correcta gestión de la asistencia prestada a los usuarios del centro.

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

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 y límites establecidos en la normativa vigente, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDPGDD).

#### **4. Plan de calidad**

Se incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 35.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

A tal efecto, el adjudicatario deberá obtener una certificación de calidad específica para el adjudicado y con validez para todo el periodo de ejecución del contrato cumpliendo la norma UNE 158101:2015 para residencias y centros de día o la que, en su caso la sustituya.

El adjudicatario debe mostrar el cumplimiento con la misma mediante un certificado en vigor emitido por una entidad de certificación acreditada por ENAC. El certificado deberá incluir la marca de la entidad de acreditación o referencia a la condición de acreditado, el número de acreditación, y debe estar emitido con un alcance que cubra las actividades objeto de este contrato.

Igualmente deberá incluir un informe de evaluación de la entidad acreditadora en el que se recojan los aspectos valorados y las herramientas de evaluación.

Tanto la certificación como el informe de evaluación deberán ser remitidos a la Dirección General.

Este sistema de gestión de calidad deberá incluir la realización de al menos una encuesta anual de satisfacción a usuarios o representantes legales, familias y trabajadores sobre el funcionamiento del centro y los servicios prestados al residente, que con carácter anual será remitida a la Dirección General, sin perjuicio de la realización de las encuestas, que por parte de esta última se puedan llevar a cabo en el centro.

En todo caso, dicha encuesta deberá contener al menos los siguientes ítems relacionados con la alimentación de los usuarios del centro:

- a) Grado de satisfacción del residente o su representante legal, familias y trabajadores.
- b) Incorporación de sugerencias de residentes o representantes legales, familias y trabajadores.
- c) Cantidad de comida.
- d) Presentación de los platos.
- e) Tiempo dedicado.
- f) Fomento de la autonomía personal
- g) Ausencia de ruidos en el comedor
- h) Calidad de las comidas

Asimismo, y sin perjuicio de las indicaciones que a tal efecto pueda realizar la Administración durante la ejecución del contrato, el plan de calidad del centro deberá establecer, al menos, los siguientes indicadores relacionados con la prevención, monitorización y calidad de la atención relacionada con las úlceras por presión (en adelante UPP):

- a) N° de personas por cada 100 a quienes se ha valorado el riesgo de UPP.
- b) Porcentaje de personas con riesgo medio y alto que han desarrollado UPP sobre el total de las personas que viven en la residencia y que tienen riesgo medio o alto.
- c) Porcentaje de personas con riesgo bajo que han desarrollado UPP sobre el total de las personas que viven en la residencia y que tienen riesgo bajo.
- d) Número y porcentaje de personas encamadas que han desarrollado UPP.



e) Número de personas que han tenidos dos o más úlceras UPP durante el año sobre el total de las personas que han vivido en el centro durante todo el año.

f) Número de personas que han desarrollado UPP de grado I sin existir factores de riesgo y porcentaje sobre el total de personas que han vivido en el centro.

El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con este ámbito.

## **5. Política de Recursos Humanos**

a) Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan de formación del personal en la materia objeto del contrato con un horizonte de al menos 2 años, evaluable anualmente. Dicho plan deberá ser presentado a la Consejería en el plazo de un mes desde la formalización del contrato y comunicar las incidencias o cambios que se produzcan en el mismo.

En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte por el periodo establecido en la misma.

b) Se incluirá especialmente un plan de formación en el “Modelo de Atención Centrada en la Persona” para todos los profesionales del centro, que incluirá, en todo caso, una formación obligatoria de 10 horas al personal directivo y al personal de coordinación de servicios y de 5 horas para el resto de profesionales.

c) Se garantizará la asistencia del personal sanitario, DUEs y médicos, a las actividades de formación sobre el tratamiento de las úlceras cutáneas crónicas que organice la Consejería de Sanidad con un límite de 60 horas anuales.

d) Igualmente se deberá contemplar una formación específica en materia de sujeciones.

e) Como mínimo se impartirán 10 horas de formación al año para cada persona en plantilla.

d) Anualmente, o a petición de la Consejería, el adjudicatario deberá aportar información sobre la ejecución del plan de formación y sobre el logro de los objetivos del mismo.

## **6. Relación con los familiares**

a) El horario de visitas de los familiares se realizará de forma abierta y comprenderá desde la hora del desayuno hasta la hora en que se acuesten los usuarios. Las visitas no deberán interferir en el proceso asistencial que se lleve a cabo con los usuarios. En el caso de que por razones laborales, geográficas, familiares u otras de naturaleza análoga no permitan el desarrollo de visitas regulares, se establecerá la comunicación entre familiares y usuarios mediante conversaciones telefónicas o telemáticas.

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

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

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

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

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

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

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

Médicos:

- Turno de mañana: 1 a jornada completa
- Turno de tarde: 1 a media jornada

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

ATS/DUEs:

- Turno de mañana: 2 a jornada completa y 1 a tres cuartos de jornada
- Turno de tarde: 2 a jornada completa
- Turno de noche: 1 a jornada completa

Gerocultores/auxiliares de enfermería:

- Turno de mañana: 21 a jornada completa
- Turno de tarde: 10 a jornada completa
- Turno de noche: 6 a jornada completa



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

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

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

- 1 Fisioterapeuta a jornada completa y 1 a un cuarto de jornada.
- 1 Diplomado en Trabajo Social/Asistente social a tres cuartos de jornada
- 1 Psicólogo a tres cuartos de jornada.
- 1 Dietista-nutricionista a media jornada

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

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

## **2. En el Centro de Día**

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

- 1 ATS/DUE a un cuarto de jornada
- 7 Gerocultores/auxiliares de enfermería a jornada completa
- 1 Fisioterapeuta a un cuarto de jornada
- 1 Terapeuta ocupacional a media jornada
- 1 Diplomado en Trabajo Social a un cuarto de jornada
- 1 Psicólogo a un cuarto de jornada

## **3. Otros medios personales que deberá aportar el adjudicatario para la gestión del centro:**

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

- 1 Oficial de Mantenimiento a jornada completa
- 1 Auxiliar de Mantenimiento a jornada completa

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

- 2 Cocineros a jornada completa
- 3 Pinches de cocina a jornada completa
- 13 Limpiadores a jornada completa
- 2 Porteros-recepcionistas a jornada completa

#### 4. Otras obligaciones

a) El servicio de portería-recepción deberá garantizarse todos los días del año en turno de mañana y tarde. Durante el turno de noche las incidencias que se produzcan referidas a la recepción, incluidas las salidas y entradas de usuarios, serán atendidas por la persona responsable de dicho turno.

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.

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

d) Para el caso del personal subcontratado que preste su servicio en el centro, las horas de prestación de servicio se acreditarán a través del sistema de control de presencia establecido.

e) El personal adscrito a la prestación de los servicios del contrato únicamente estará vinculado con la empresa adjudicataria del mismo. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 308.2 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público este personal no mantendrá vínculo laboral ni funcional alguno con la Comunidad de Madrid.

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

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

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

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



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

Este apartado comprende todos los costes de bienes corrientes y servicios derivados del funcionamiento del centro tales como reparaciones y conservación de edificios, mobiliario instalaciones, maquinaria, utillaje, material de transporte y equipos informáticos; mantenimiento y reposición de zonas ajardinadas y plantas de interior; reposición de ropa-lencería y vestuario, 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; planes de autoprotección y otras contingencias; tributos y seguros; transporte usuarios del centro de día; cualquier otro que deba incluirse en este apartado.

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

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

## **IX. RÉGIMEN ECONÓMICO**

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

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

El adjudicatario facturará directamente a los usuarios del centro de día el importe del servicio de comedor, siendo a su cargo cualquier diligencia de cobro que deba realizar. La Consejería fijará el precio público del servicio de comedor y, en su caso, las actualizaciones del mismo que procedan.

El usuario de centro de día deberá aportar el coste del servicio de comedor mientras se encuentre dado de alta en el mismo, salvo casos de ausencia por enfermedad debidamente justificada en el centro mediante informe médico.

Durante los periodos de vacaciones (45 días al año), así como las bajas temporales debidamente autorizadas por la Comunidad de Madrid, no se cobrará el servicio de comedor a los usuarios. Las ausencias deberán ser comunicadas al centro con la debida antelación.

El Reglamento de Convivencia fijará el plazo en el que se deberán comunicar al centro de día las ausencias mencionadas.

## **X. MANTENIMIENTO DEL CENTRO**

A los efectos del presente documento, se entiende por mantenimiento, el conjunto de trabajos periódicos programados y no programados que se realizan para conservar el centro, sus dependencias, instalaciones, equipamiento y espacios exteriores de modo que tenga unas adecuadas condiciones para cubrir las necesidades previstas.

Todos estos trabajos que deberán realizarse de acuerdo con la normativa y reglamentación sectorial vigente, estarán dirigidos, a una disminución de los trabajos de reparación, a una reducción de la pérdida de valor del inmueble, así como al ahorro derivado de la correcta utilización de las instalaciones.

Las actuaciones de mantenimiento del centro habrán de respetar la seguridad y la salud en el trabajo, así como la defensa y protección del medio ambiente.

La empresa adjudicataria del contrato estará obligada a prestar el correspondiente servicio de mantenimiento del inmueble, sus instalaciones, mobiliario, enseres, y equipos en jornada de mañana y tarde de lunes a viernes y atención localizada de cualquier urgencia o imprevisto mediante un servicio 24 horas todos los días del año. La empresa adjudicataria garantizará en todo momento la aportación de medios técnicos y personales suficientes para atender cualquier aviso de avería o incidencia.

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

- Climatización (calefacción/aire acondicionado).
- Electricidad (incluido el centro de transformación en su caso).
- Unidades de Alimentación Ininterrumpida (SAIs).
- Alumbrado interior y exterior.
- Fontanería.
- Carpintería.
- Sistemas de Detección y Extinción de Incendios. (PCI).
- Ascensores, montacargas y plataformas elevadoras.
- Agua caliente sanitaria.
- Albañilería y pintura.
- Tratamiento de limpieza y desinfección de las instalaciones de agua (legionela).



- Imagen, sonido, comunicaciones y datos.
- Equipamiento e instalaciones de cocina y lavandería
- Mobiliario de uso general.
- Mobiliario geriátrico (grúas, mandos eléctricos, camas articuladas, sillas, carros de alimentación u otros enseres).
- Montaje, desmontaje, colocación y movimientos de mobiliario y enseres.

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

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

El adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria de los locales, sus instalaciones, el equipamiento asistencial y mobiliario en general para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios aquí descritos. Los contratos de mantenimiento deberán ser suscritos por el adjudicatario con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de las instalaciones y equipos y serán, de preferencia, los fabricantes de los mismos o, en su caso, empresas que cuenten con los requisitos de habilitación y normativos como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad que en cada momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento del local y sus instalaciones se ajustarán a la legislación vigente de aplicación.

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

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

#### **A) Mantenimiento preventivo:**

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

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



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

- a) Inventario de equipos e instalaciones.
- b) Libro de protocolos de inspección de M.P.
- c) Plan de inspecciones de M.P.
- d) Registros de M.P.: la Dirección General facilitará a la empresa adjudicataria el modelo de registro, que será revisado por la empresa y autorizado en su versión definitiva por la Dirección General.

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

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

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

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

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



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

### **B) Mantenimiento correctivo de las instalaciones:**

Se incluyen en el objeto del contrato todas las operaciones de mantenimiento correctivo (M.C.), que se deban realizar como consecuencia de avisos por avería o rotura imprevista de instalaciones, equipos o mobiliario, comprendiendo todas las intervenciones precisas para la vuelta al idóneo funcionamiento previsto en el M.P., comprendiendo la reparación por avería o rotura imprevista - no provocada - de cualquier máquina, equipo o instalación.

Las operaciones de M.C. llevadas a cabo sobre equipos e instalaciones estarán contenidas en un Documento Técnico que contendrá, como mínimo los siguientes apartados y que la empresa adjudicataria presentará a la Consejería de forma periódica y en cualquier momento en el que les sea requerida.

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

El tiempo de respuesta para el inicio de la reparación será inmediato cuando suceda dentro de la jornada laboral y de una hora para aquellos avisos realizados fuera de la jornada de trabajo y se resolverán en un plazo inmediato. Cuando por la índole especial de la avería, su reparación exija un plazo superior, se informará a los responsables de la Consejería para adoptar las medidas oportunas. La empresa adjudicataria garantizará en todo momento la aportación de medios técnicos y personales suficientes para atender cualquier aviso de avería o incidencias, y se garantizará la prestación del mismo mediante un servicio 24 horas/días, todos los días del año.

Cuando sea necesario sustituir parte de una instalación, equipos, piezas o materiales, 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.

En el centro habrá suficiente estocaje para las reposiciones habituales necesarias para el mantenimiento correctivo: luminarias (al menos un 10 % de las luminarias totales del centro), embellecedores de enchufes, bombines de cerraduras, manijas de puertas y ventanas, etc.

El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado de limpieza las zonas verdes del Centro, y las plantas de interior, y a realizar el mantenimiento debido para evitar su deterioro. Por consiguiente, estará obligado a la sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles y arbustos que hubiera perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, o bien su precario estado botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato. Para las reposiciones que se efectúen se utilizarán especies de idénticas características botánicas, edad, tamaño y conformación, a las que en el momento de la sustitución reúna el conjunto del que han de formar parte. Se dedicará una



atención constante y meticulosa a la limpieza de todas las superficies verdes, que consistirá en la eliminación tanto de la vegetación de crecimiento espontáneo como de hojas caídas; llevará a cabo las labores de siega, recortes y podas y recogida de desperdicios y basuras que por cualquier procedimiento lleguen a la zona. El adjudicatario cuidará de que no se produzcan pérdidas de agua por bocas de riego mal cerradas, aspersores mal regulados o por cualquier otra causa.

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

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

### **C) Mantenimiento Técnico-Legal:**

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

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

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

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



## 1. Climatización

### 1.1. Plantas de Refrigeración:

#### Diariamente:

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

#### Semanalmente:

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

#### Mensualmente:

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

#### Semestralmente:

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

### 1.2. Equipos Autónomos y Fan-coils:

#### Mensualmente:

- Limpieza de filtros o reposición según estado.
- Contraste la no existencia de ruidos anormales.
- Verificación de toberas.
- Verificar ausencia de humedad en el circuito refrigerante.
- Comprobación de termostatos.

- Comprobación de anclajes y vibraciones.
- Comprobar obstrucciones en la bandeja del condensador.
- Comprobar presiones y temperatura en evaporador y condensador.
- Comprobar presiones y temperatura de entrada y salida en intercambiadores.

**Semestralmente:**

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

**Anualmente:**

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

**1.3. Extractores, ventiladores y difusores:**

**Mensualmente:**

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

**Semestralmente:**

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

**2. Electricidad**

**2.1. Cuadros eléctricos:**

**Mensualmente:**

- Comprobación de los mecanismos de disparo de disyuntores, seccionadores, etc.
- Comprobación de fusibles, lámparas y equipos de medida (voltímetros y amperímetros) de cada cuadro.



- Verificación de la toma de tierra y aislamientos.
- Revisión visual de los interruptores automáticos y comprobación de sus accionamientos (magnetotérmicos y diferenciales).
- Revisar funcionamiento y maniobra correcta de los pulsadores revisando contactos y procediendo a su sustitución si fuera necesario.
- Comprobación del buen funcionamiento de los contactos manuales.

**Trimestralmente:**

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

**Semestralmente:**

- Engrasar los contactos con vaselina neutra.

**2.2. Telerruptores, contactores, relés y fusibles:**

**Mensualmente:**

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

**Trimestralmente:**

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

**Semestralmente:**

- Engrasar contactos con vaselina neutra.

**2.3. Redes y mecanismos:**

**Mensualmente:**

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

**Trimestralmente:**

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

**Semestralmente:**

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

## **2.4. Motores Eléctricos:**

### **Mensualmente:**

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

### **Semestralmente:**

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

## **2.5. Alumbrado:**

### **Diariamente:**

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

### **Mensualmente:**

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

### **Trimestralmente:**

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

Según necesidades:

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

## **2.6. Sistemas de alimentación ininterrumpida (S.A.I.):**

### **Mensualmente:**

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

## **2.7. Pararrayos:**

### **Anualmente:**

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

## **3. Fontanería**

### **3.1. Red Horizontal de saneamiento:**

#### **Semestralmente:**

- Revisión del estado de pozos, arquetas, sifones, cámaras de descarga y aliviadores.



- Revisión del estado de los colectores con sus entronques en arquetas.

En función de las necesidades:

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

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

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

Se deberá comprobar la estanqueidad general de la red con sus posibles fugas, la existencia de olores y el mantenimiento del resto de elementos. Se revisarán y desatascarán los sifones y válvulas, cada vez que se produzca una disminución apreciable del caudal de evacuación o haya obstrucciones y se mantendrá el agua permanentemente en los sumideros, botes sifónicos y sifones individuales para evitar malos olores.

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

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

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

#### Trimestralmente:

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

#### Anualmente:

- Limpieza y engrase de válvulas generales al tiempo que se procede a su apertura y cierre.

- Reapriete de prensas o sustitución de empaquetaduras de dichas válvulas.
- Limpieza interior de termos eléctricos y elementos calefactores.

#### **4. Protección contra incendios**

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

- 1.- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- 2.- Decreto Legislativo 1/2006, de 28 de septiembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley por la que se refunden los servicios de Prevención, Extinción y Salvamentos de la Comunidad de Madrid.
- 3.- Ordenanza de Protección Contra Incendios del Ayuntamiento de Madrid de fecha 28/06/1993.
- 4.- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

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

#### **5. Albañilería y pintura**

En función de las necesidades se procederá a realizar los siguientes trabajos:

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

En todas estas actuaciones se requerirá que los productos utilizados (cemento, pinturas, barnices, etc...) cumplan con los requisitos y reglamentación técnica de aplicación, procurando que dispongan de las marcas de calidad que así lo certifiquen.

#### **6. Carpintería**

En función de las necesidades los trabajos de carpintería, ebanistería y persianas consistirán en:

- Reposición de pomos y cerraduras en mobiliario, puertas y ventanas.
- Reparación de desperfectos en cercos, tapajuntas, molduras y junquillos.
- Reposición de lamas verticales y horizontales en persianas y celosías.
- Mecanismos de accionamiento de persianas y todas sus partes como cintas, ejes, motores, cierres, etc.
- Reparación, ajuste y sujeción de las hojas de madera o metálicas en puertas y ventanas tanto interiores como exteriores.
- Acuchillado y barnizado de suelos o elementos de madera.



## 7. Imagen, sonido comunicaciones y datos

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

## 8. Mobiliario geriátrico

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

## 9. Servicio de limpieza

El servicio de limpieza se prestará todos los días del año, en turnos de mañana y tarde.

Se subcontratará un servicio de limpieza en altura para garantizar la limpieza adecuada del centro según la periodicidad establecida en la siguiente tabla.

En el caso de los espacios relacionados más abajo, la limpieza se efectuará de conformidad con el siguiente cuadro de frecuencias mínimas y se registrará en el libro u hoja de mantenimiento preventivo, tal y cómo se establece en el apartado X del presente documento:

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

## 10. Mantenimiento de las zonas exteriores ajardinadas

Las zonas ajardinadas deberán ser atendidas en función de la estación del año, realizando las necesarias labores de siembra, riego, control de plagas, podado y limpieza, tantas veces como sea necesario en función de los requerimientos de cada tipo de planta y se cuidará rigurosamente la eliminación de maleza, restos de hojas, etc, para minimizar el riesgo de incendio.

El mantenimiento de las zonas exteriores ajardinadas incluye la vigilancia y control del crecimiento descontrolado de las raíces de los árboles y las gestiones necesarias con las autoridades municipales competentes, así como el mantenimiento correctivo de los desperfectos que este crecimiento pueda conllevar.

### **E) Otros Aspectos:**

La entidad adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para el suministro, instalación, mantenimiento y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónica necesarios para el adecuado funcionamiento de los centros objeto del contrato. El cambio de titularidad de las líneas a la finalización del contrato será tramitado por la nueva empresa adjudicataria, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.

### **F) Reversión del Servicio:**

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

La empresa gestora encargará 6 meses antes de la finalización del contrato distintas auditorías sobre sus instalaciones: protección contra incendios, instalación de calefacción, climatización, fontanería y ACS, placas o paneles fotovoltaicos, cubiertas y equipamiento de cocina y equipamiento de lavandería. En el plazo máximo de 2 meses de finalizadas las auditorías se remitirán los resultados de éstas a la Dirección General.

La administración revisará el inventario, las instalaciones y la documentación y emitirá informe vinculante, al objeto de comprobar con una antelación mínima de cuatro meses respecto a la fecha en que haya de producirse la finalización, que la entrega del centro, sus instalaciones y equipamiento se realice en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados. En caso de no ser subsanados, se realizará una valoración económica, de todos y cada uno de los puntos que falten por subsanar y su importe se incautará de la garantía depositada.

La empresa saliente permitirá la entrada a la nueva empresa adjudicataria, al centro, desde un mínimo de 10 días hábiles antes a la finalización del contrato y facilitará la revisión del inventario y sus instalaciones.

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

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

- Dossier de documentación en formato electrónico con la documentación del centro: licencias/autorizaciones vigentes, libro del edificio, accesos a los sistemas y aplicaciones y



contraseñas y claves de seguridad, planos del edificio y de las instalaciones, certificados de mantenimiento vigentes de las instalaciones y OCAs vigentes.

- Expedientes personales de los usuarios, garantizándose en todo momento el adecuado tratamiento y custodia de la información contenida en ellos.

- Situación de personal (contratación, horarios, días pendientes de vacaciones, asuntos propios, así como cualquier incidencia).

- Situación de los equipos e instalaciones: equipos informáticos, de telefonía, sistemas de llamadas, software, megafonía, instalaciones de climatización, ventilación, frigoríficas, de protección contra incendios, energéticas, etc., facilitando actas, certificados de inspección y cualquier otra información relevante.

- Consumibles: la empresa saliente facilitará y colaborará en la dotación inicial del centro en lo referente a los alimentos, material de oficina, material higiénico sanitario, etc.

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

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

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

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

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

Deberá ser elaborado, implantado y actualizado por el adjudicatario, durante toda la duración del contrato y mantenerlo a disposición de la Dirección General cuando le sea requerido.

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

1- Contingencia/s contemplada/s.

2- Descripción del tipo de centro, tipo de plazas y número y tipo de usuarios.

- 3- Clasificación de residentes.
- 4- Descripción de la infraestructura del edificio.
- 5- Organigrama estructura de personal
  - a. Listado de sustitución de mando.
- 6- Inventario de equipos de protección individual, material para desinfección, etc.
- 7- Sectorización y aislamiento:
  - a. Creación de zonas verde y roja.
  - b. Redistribución espacial
  - c. Asignación de personal sin rotación a las distintas zonas
  - d. Identificación de las zonas de tránsito y de descontaminación
- 8- Protocolos:
  - a. Clasificación y sectorización
  - b. Información a familias
  - c. Coordinación socio-sanitaria: distribución de competencias y listado de contactos actualizados con la administración
  - d. Protocolo de adquisición de material y equipamiento: listado actualizado de proveedores
  - e. Protocolo de contratación y organización de personal
  - f. Protocolo de formación a los trabajadores
  - g. Protocolo de limpieza y desinfección
- 9- Documentación:
  - a. Comunicaciones e instrucciones de la administración.
  - b. Guía de prevención y control frente a posibles infecciones o enfermedades infecto contagiosas en residencias de mayores y otros centros de servicios sociales de carácter residencial.

## **XII. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA**

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

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

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



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

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

1. El Director del centro coordinará y supervisará la prestación del servicio y recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería estime oportuno. Se deberá garantizar que el Director disponga de los medios necesarios para poder trabajar a distancia, en caso necesario y según las necesidades existentes.

2. En el supuesto de que la entidad adjudicataria careciera de Delegado de Protección de Datos, respecto al tratamiento de datos personales de los usuarios, el Director asumirá las funciones de interlocutor y de contacto para con la Dirección General, debiendo dar cuenta del cumplimiento del Encargo de tratamiento previsto en las cláusulas administrativas y en el Anexo.

3. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería, a través del Director, en el mismo día en que se produzca, cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

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

5. El/la directora/a del centro deberá tener autonomía suficiente, para resolver situaciones requeridas por la Comunidad de Madrid en ejecución del contrato, incluso si conllevan gastos de pequeña cuantía, para lo que deberá figurar como titular o persona autorizada en una cuenta bancaria de la entidad adjudicataria que tendrá un disponible de al menos 15.000 €; todo ello quedará reflejado en el Protocolo de toma de decisiones descentralizado.

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

#### **XV. SEGURIDAD Y SALUD**

El contratista adjudicatario está obligado en el ámbito del contrato de referencia y durante el período de vigencia del mismo, al cumplimiento estricto de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales según establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, reformada por la Ley 54/2003 de 12 de diciembre, al RD 39/1997 de 17 de enero sobre los servicios de Prevención, y toda la normativa de desarrollo así como las modificaciones que se produzcan durante la duración del contrato.

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

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

Madrid, a fecha de firma

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

Firmado digitalmente por: GARCÍA FERRER JUAN JOSE  
Fecha: 2023.05.16 20:35

Fdo.: Juan José García Ferrer