



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

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 DEL CONTRATO DE EMERGENCIA DEL SERVICIO DE CENTRO DE DÍA EN LA LOCALIDAD DE ALDEA DEL FRESNO

### I.- INTRODUCCIÓN

Los principios de integración y proximidad, inspiradores de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tendente a la prestación de los servicios desde el ámbito más cercano al ciudadano, que permita la atención y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida y de convivencia, conlleva la creación de recursos que ofrezcan el apoyo necesario a los familiares y personas mayores que viven en sus domicilios.

Los centros de día, concebidos como equipamiento especializado de carácter socio-habilitador y de estancia diurna para personas mayores dependientes, constituyen el recurso adecuado para conseguir los objetivos de mantener y/o recuperar la autonomía de la persona mayor, permanecer en su medio familiar y comunitario, evitando su institucionalización, y apoyar a los familiares que los atienden.

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid define en su artículo 7 el Sistema Público de Servicios Sociales como un servicio público de carácter universal que consiste en una red integrada de recursos, programas, prestaciones y equipamientos de atención social, de responsabilidad y control público, ejercidos por las Administraciones autonómica y local que tiene como función principal asegurar a las personas el derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, incluye en su catálogo de servicios el de centro de día para mayores (artículo 15), que ofrece una atención integral durante el periodo diurno a las personas en situación de dependencia con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias o cuidadores (artículo 24). Los servicios incluidos en el catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales por las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados (artículo 14).

El Decreto 72/2001, de 31 de mayo, que regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Día y Pisos Tutelados, define los principios organizativos y el funcionamiento de estos centros, determina quiénes pueden ser usuarios del servicio, los criterios de acceso, procedimiento y prestaciones que incluye y las fórmulas de gestión que pueden utilizarse por la Comunidad de Madrid.

Al constituir los centros de día equipamientos sociales de proximidad y carácter sectorizado, es necesario situarlos de manera que permitan atender de la forma más racional posible a los potenciales usuarios de una determinada zona.



En consecuencia, se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio público de centro de día para personas mayores dependientes, en la localidad de Aldea del Fresno, conforme a lo establecido en el artículo 120 y 124 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.

## II.- OBJETO

El presente pliego tiene por objeto describir el contenido del servicio de atención a personas mayores dependientes en el Centro de día Aldea del Fresno cuyas líneas generales vienen definidas en 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 Día y Pisos Tutelados (BOCM 4-6-2001), y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa o entidad que pueda ser prestadora del servicio.

## III.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. A los efectos de este pliego se entiende por centro de día de atención a personas mayores dependientes el equipamiento especializado, de carácter preventivo y socio habilitador y estancia diurna para personas mayores que presentan pérdidas y/o déficit en su autonomía.

Sus objetivos son:

- Mejorar la calidad de vida, tanto de las personas mayores, como de sus familias y/o cuidadores.
- Intervenir para prevenir y mejorar situaciones de fragilidad desde el ejercicio, la promoción del desarrollo de nuevos hábitos y la prevención de la soledad no deseada.
- Prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y cognitivo.
- Conservar y recuperar la autonomía personal.
- Mantener a las personas mayores dependientes en su medio habitual de vida.
- Apoyar a las familias en el cuidado del mayor dependiente.

El modelo de Atención Centrado en la Persona (ACP) será la referencia básica de trabajo en el centro.

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.

2. El funcionamiento del centro de día será de lunes a viernes, en días laborables, durante la totalidad del plazo de ejecución del contrato, con un horario de actividad comprendido entre las 9:00 y las 14.00 horas.

#### **IV.- SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE**

1.- La empresa prestadora del servicio garantizará, al menos, los siguientes servicios, programas y prestaciones y aportará los medios materiales y personales necesarios para hacer efectivos los mismos.

Todos estos servicios, programas y prestaciones se realizarán conforme a los requerimientos que a continuación se describen, siendo responsabilidad del adjudicatario su cumplimiento y facilitando a estos efectos la labor de supervisión y control de los servicios por parte de los técnicos y resto de personal de la Consejería.

1. Mantenimiento y estancia diurna.
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. Otros servicios.

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

##### **1. Servicio de mantenimiento y estancia diurna**

###### *1.1 Mantenimiento*

El centro de día proporcionará un desayuno a los usuarios cuya composición se adaptará a sus problemas de salud, siguiendo las líneas de la Atención Centrada en la Persona, respetando en lo posible los gustos y las razones religiosas o de otra índole que así lo requieran, supervisado y suscritos por un médico o nutricionista, debiendo garantizar la cantidad, calidad, el aporte calórico y dietético adecuado.

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

Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios poniendo el adjudicatario los medios necesarios para ello.

Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos que faciliten la autonomía de la persona (platos, tenedores adaptados...)

7º El adjudicatario deberá aportar la ropa de mesa inherente a la prestación del servicio (manteles, servilletas, baberos, etc.). El cambio de esta ropa se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente. El adjudicatario renovará este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

## 1.2 *Estancia diurna*

La estancia diurna comprende la utilización por el usuario de los espacios del centro.

Se deberá garantizar la correcta limpieza y mantenimientos de todas las estancias, equipamiento e instalaciones del centro.

## 2. **Apoyo y Cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad**

### 2.1 *Apoyo y 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.

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

Deberá garantizarse el aseo bucodental diario de todos los usuarios.

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.

Los productos de aseo de uso común, que serán de calidad estándar y autorizada para su comercialización, serán aportados por el adjudicatario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.

Las toallas serán aportadas por el adjudicatario, quien las cambiará siempre que sea necesario, en todo caso semanalmente y las renovará cuando sea preciso para mantenerlas

en condiciones de uso adecuadas. En los aseos de uso común se deberá disponer de toallas desechables.

Los usuarios aportarán, a su cargo, el material de incontinencia.

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

Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el sistema de salud correspondiente prevea en cada caso. Las sujeciones vinculadas al mobiliario del centro correrán a cargo del adjudicatario.

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

El adjudicatario responderá a su cargo del extravío o rotura de estos enseres, así como de los útiles de aseo, salvo que se pruebe que ha sido por descuido o falta de diligencia por parte del usuario o sus familiares.

El material de actividades, productos farmacéuticos, pequeño utillaje sanitario y de reparaciones, el material utilizable en las actividades de terapia ocupacional y el material técnico de fisioterapia y el material fungible, serán con cargo exclusivo a la empresa prestadora del servicio.

El traslado a centros sanitarios que no estén cubiertos por el sistema de salud correspondiente correrá a cargo de los usuarios.

## 2.2 Seguridad y protección

Los usuarios gozarán de la mayor libertad de movimientos posible en las áreas de uso común del centro en el que se preste el servicio.

En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de control y protección necesarias, siempre bajo prescripción facultativa y con la autorización de los usuarios o representantes legales debidamente acreditados.

Las personas atendidas en el centro no tendrán sujeciones, salvo en casos excepcionales, y siempre bajo prescripción médica. En dicha prescripción deberá reflejarse el motivo, el tipo, las situaciones en las que debe utilizarse, la duración y 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 la sujeción.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que requieran del apoyo de un tercero para garantizar su seguridad. Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

### *3.- Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social*

Para el desarrollo de las actividades en los centros de día 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 al familiar y al cuidador.

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*

Cada usuario dispondrá de su correspondiente 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.

- Salud física (estado nutricional y úlceras de presión, entre otros)
- Funcional (actividades de la vida diaria).
- Cognitiva.
- Afectiva.
- Socio familiar.
- Psicológico.

De cada usuario debe existir un expediente personal único, que constará de: la 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.

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

El PAI debe revisarse, en todo caso, cuando se produzca un cambio significativo en la situación del usuario. El equipo asistencial del centro analizará la evolución de los usuarios y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos.

Se remitirá a las familias autorizadas por el usuario, en su caso, un informe semestral de evolución del usuario, debiendo dejar constancia escrita de dicha comunicación.

### 3.2. *Programa de apoyo a la salud, habitación funcional y estimulación cognitiva*

La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del sistema de salud al que se encuentren acogidos.

Las actuaciones del centro de día en este ámbito incluirán:

- Educación para la salud.
- Detección de situaciones de riesgo
- Fisioterapia de mantenimiento, 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.
- 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 los equipos de Atención Primaria de Salud y Atención Especializada.

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.

En cualquier caso, la empresa prestadora del servicio, asegurará la administración de tratamientos farmacológicos específicos prescritos y documentados en pauta médica actualizada, en caso de que cualquier usuario lo necesite.

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.

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.

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

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 fuera del centro. Promoción de actividades culturales, recreativas y de relación social, elaborando un calendario anual de actividades.
- 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.

Igualmente deberá incorporar los siguientes programas específicos:

#### **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).

#### **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 servicio. 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).

Se mantendrán relaciones y contactos periódicos con los familiares o allegados de los usuarios y se comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas en la jornada. Se establecerá un sistema de comunicación diaria, 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

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.

#### **4. Programa de atención psicológica**

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.

Debe incluir como mínimo:

- Terapias psicoafectivas.
- Terapias socializadoras y facilitadoras del contacto e intervención con personas con demencias.
- Estimulación cognitiva.
- Apoyo a cuidadores informales.
- 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.

#### **5.- Otros Servicios**

Peluquería y podología: El adjudicatario podrá poner a disposición de los usuarios un servicio de peluquería y podología. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije el adjudicatario, los cuales deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio.

## VI.- PROTOCOLOS, REGISTROS Y PLANES DE ACTUACIÓN

### VI.1. Protocolos conforme al modelo de Atención Centrada en la Persona

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”. Los registros consistirán en libros o programas informáticos que garanticen la no modificación posterior a la anotación.

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

1. Acogida, información y orientación para el ingreso a usuarios y familiares (Esta información será facilitada al usuario y a los familiares autorizados a través de medios electrónicos o soporte digital.)
2. Alimentación e hidratación
3. Higiene y cuidado personal
4. Eliminación e incontinencia
5. Preparación y administración de medicación
6. Prevención y detección de UPP
7. Prevención de las caídas. Se contemplará de forma específica el registro y seguimiento
  - a. de usuarios con alto riesgo de caídas.
8. Gestión y control de medidas de sujeción.
9. Cuidados de usuarios con sonda vesical.
10. Cuidados de usuarios con sonda nasogástrica.
11. Actuación con personas con trastornos conductuales.
12. Actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria y brotes epidémicos
13. Traslado a servicios de urgencias.
14. Detección y actuación ante situaciones de maltrato.
15. Desaparición de usuarios.
16. Manejo de residuos sanitarios.
17. De prevención detección y atención a situaciones de soledad no deseada.
18. 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.

### VI. 2 Registros

1. Registro de hidratación (donde deberá quedar reflejado de manera cuantitativa, la cantidad de líquido ingerido y el tipo de líquido)

2. 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; así como la cantidad administrada, la hora de administración, etc., en caso de alimentación por sonda).
  3. Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.)
  4. Registro de cambios de pañal y eliminación.
  5. Registro de medicación administrada.
  6. Registro de curas individualizado.
  7. Registro de control de constantes.
  8. Registros de cambio de sonda vesical, nasogástrica.
  9. Registro de UPP.
  10. Registro de derivaciones a centros sanitarios
  11. Registro de aparición de síndromes geriátricos (deberá constar en el PIA)
  12. Registro de caídas: individual y colectivo por mes.
  13. Registro de sujeciones prescritas por el médico.
  14. Registro de control de oxígeno.
  15. Registro de usuarios que acuden a terapia ocupacional.
  16. Registro de usuarios que acuden a fisioterapia.
  17. Registro de entradas y salidas de los usuarios.
- a) La Consejería podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que considere necesarios para garantizar la calidad de la atención.
- b) 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, atendiendo siempre a 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).

## VII.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

### VII. 1. Usuarios

- a) Podrán ser usuarios del servicio las personas mayores de 60 años afectadas de una 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.
- b) No podrán ser usuarios del servicio aquellas personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención continuada o

- permanente en centro hospitalario, ni confinado en cama, ni que presente alteraciones de conducta que hagan imposible su atención en el centro.
- c) Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.
  - d) Los usuarios no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.
  - e) 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, las justifiquen.

## VII. 2. Designación de usuarios

Corresponde a la Consejería la determinación de las personas que hayan de ser usuarios del servicio.

La incorporación al servicio, así como la pérdida de la condición de usuarios del mismo se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería. El adjudicatario del servicio se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería.

La incorporación de usuarios al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la comunicación de asignación de plaza.

El adjudicatario, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se le ha 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.

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 competente para su aprobación.

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

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 toda la información, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía

de los Derechos Digitales, y 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, 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.

### VII. 3. Comunicación de altas, bajas e incidencias

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

### VII. 4. Régimen Interior

Los usuarios de las plazas concertadas vienen obligados a cumplir las normas de régimen interior del centro. Dichas normas se recogerán en el Reglamento de Régimen Interior, que deberá ser visado por la Consejería.

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.

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

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

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 Régimen Interior, así como la aceptación del servicio. En caso de necesitar medidas de apoyo judicial, el documento podrá ser firmado por el curador o guardador de hecho, de acuerdo con la legislación civil aplicable.

## VIII.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO Y MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### VIII. 1. Obligaciones de la entidad prestadora del servicio

La empresa tendrá las siguientes obligaciones como prestadora del servicio:

1. Desarrollar y ejecutar los contenidos especificados en el contrato, gestionando de manera diligente todos los medios y recursos, tanto materiales como personales, necesarios para la ejecución del mismo.
2. 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 en Centros de Día 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 cotidianidad 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.
3. Formular la planificación de los servicios y actividades del Centro.
  4. Recoger, informatizar, analizar y custodiar todos los datos referidos a las personas atendidas, garantizando en todo momento la confidencialidad de esos datos y el derecho a la intimidad de las personas en los términos recogidos en el PCAP.
  5. Establecer la coordinación precisa y necesaria con la Dirección General facilitando toda la información necesaria requerida para la adecuada resolución de problemas que pudieran plantearse

6. Informar a la Consejería, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que surja en el desarrollo de la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

8. Disponer 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.

9. 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 (LOPDPGDD) y demás normativa de aplicación.

## **VIII.2. Medios personales**

El personal que preste servicios en el centro no tendrá, en ningún caso, vinculación jurídico-laboral con la Comunidad de Madrid.

La entidad prestadora del servicio deberá garantizar la prestación del mismo dotándose de los recursos necesarios atendiendo a los siguientes criterios:

1. El personal sanitario llevará a cabo las actuaciones necesarias para la atención del usuario, dentro del ámbito de sus competencias, para el desarrollo de las actividades contempladas en el presente pliego.
2. La plantilla de gerocultores deberá estar integrada por profesionales con formación adecuada y en número suficiente para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego con la frecuencia y calidad exigida, garantizándose su presencia permanente y continuada durante el horario de funcionamiento del centro.
3. De acuerdo con el modelo de atención centrada en la persona, se asignará a cada usuario un gerocultor como profesional de referencia que deberá permanecer obligatoriamente en el centro a jornada completa.
4. Se deberá disponer de personal asistencial con titulación, experiencia y número suficiente para prestar los servicios recogidos en el presente pliego.

5. El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio mínima de 0,23 sumando a todos los profesionales de atención directa: enfermera/o, gerocultores, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, trabajador/a social y psicóloga/o.
6. No obstante, lo anterior, para la categoría de gerocultor se prestarán al menos 225 horas semanales, por cada 35 usuarios o fracción equivalente.
7. En el cálculo de la ratio se incluirá al personal citado que se encuentre prestando sus servicios de manera efectiva en el centro durante el periodo de cómputo.
8. El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponde según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el convenio colectivo aplicable.
9. En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios del centro en el periodo de cálculo de la ratio. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas realmente adjudicadas a usuarios independientemente de que en el momento del cómputo los usuarios se encuentren ausentes por enfermedad, ingreso hospitalario o permiso de ausencia reglamentario.
10. Para el resto de categorías de atención indirecta, se dispondrá en función de las necesidades existentes en el centro.
11. El centro deberá llevar un registro de personal a través de un sistema de control de presencia diaria. Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que permita la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional.
12. 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.
13. En caso de huelga, el centro deberá mantener puntualmente informada a la Consejería sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio y de las medidas adoptadas para la adecuada atención de los usuarios.

## IX.- RÉGIMEN ECONÓMICO

El coste del servicio se fija en el importe en el que el contrato haya sido formalizado por plaza adjudicada a un usuario y día, sin transporte, considerando la intensidad del recurso.

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

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

Durante los periodos de vacaciones o ausencias permitidas (45 días al año), así como las ausencias temporales debidamente justificadas, no se cobrará el servicio de comedor a los usuarios. Las ausencias deberán ser comunicadas al centro con la debida antelación. El Reglamento de Régimen Interno fijará el plazo en el que se deberán comunicar al centro de día las ausencias mencionadas.

## X. PLAN DE CONTINGENCIAS

El adjudicatario dispondrá de un Plan de Contingencia por emergencias en el centro que recogerá el conjunto de medidas de prevención y protección previstas e implantadas, así como la secuencia de actuaciones a realizar ante la aparición de una situación de emergencia.

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

1. El plan deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:
2. Contingencia/s contemplada/s.
3. Descripción del tipo de centro, tipo de plazas y número y tipo de usuarios.
4. Clasificación de los usuarios por grado señalando los días y horas de asistencia.
5. Descripción de la infraestructura del edificio.
6. Organigrama de la estructura de personal  
Listado de sustitución de mando.
7. Inventario de equipos de protección individual, tanto sanitarios como laborales, material para desinfección, etc., para la prestación del servicio que garantice en todo caso su disponibilidad durante un tiempo prudencial en caso de desabastecimiento.
8. Protocolos:
  - a. Redistribución espacial
  - 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:  
Comunicaciones e instrucciones de la administración.
10. Guía de prevención y control frente a posibles infecciones o enfermedades infecto contagiosas en centros de día para personas mayores.

## **XI.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

1. El adjudicatario designará un director / coordinador, responsable del centro, quien coordinará y supervisará la prestación del servicio. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería estime oportuno impartir en relación con la prestación del servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.

En el supuesto de que la entidad prestadora del servicio careciera de Delegado de Protección de Datos, respecto al tratamiento de datos personales de los usuarios, el Director del centro asumirá las funciones de interlocutor y de contacto para con la D.G de Atención al Mayor y a la Dependencia, debiendo dar cuenta del cumplimiento del Encargo de tratamiento previsto en las cláusulas administrativas y en el Anexo.

2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería, a través del director/coordinador del centro, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que surja en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

3. El personal designado por la Consejería podrá visitar el centro en cualquier momento para comprobar que, tanto en lo relativo a sus instalaciones como en el funcionamiento de los servicios, estos se ajustan a lo establecido en el presente acuerdo marco y en la normativa vigente sobre la materia.

4. 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

5. En la organización y funcionamiento del centro deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del director/a asuma la representación de la entidad prestadora del servicio ante el personal, los usuarios, sus familiares y la Consejería.

6. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del



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

centro, así como en los vehículos utilizados para el transporte de los usuarios y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente pliego.

8. 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.

Madrid, a fecha de firma

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

Firmado digitalmente por: ALVAREZ LÓPEZ OSCAR  
Fecha: 2023.10.03 15:52

**Fdo.: Oscar Alvarez López**