



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DEL CENTRO RESIDENCIAL Y CENTRO DE DÍA “NUEVO VERSALLES”, DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADAS

1. OBJETO	3
2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO	3
3. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN.....	4
3.1. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO	4
3.2. DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS.....	5
3.3. PERIODO DE ADAPTACIÓN.....	5
3.4. ESTANCIAS TEMPORALES.....	5
3.5. INCIDENCIAS	6
3.6. TRASLADOS	6
3.7. RÉGIMEN INTERIOR Y NORMAS DE CONVIVENCIA	6
3.8. OCUPACIÓN DE PLAZAS	6
3.8.1. Plaza ocupada.....	7
3.8.2. Plaza reservada.....	7
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	7
4.1. ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCION	7
4.1.1. Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos	8
4.1.2. La participación comunitaria	8
4.1.3. Promoción de la autodeterminación.....	8
4.1.4. Compromiso técnico y ético.....	8
4.1.5. Coordinación interna y externa	8
4.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
4.3. RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO	9
4.4. SERVICIOS A PRESTAR: ÁREAS, PROGRAMAS Y SERVICIOS	11
4.4.1. Cuidado personal, control y protección	11
4.4.2. Atención rehabilitadora, psicológica y social	12
4.4.3. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas	14
4.4.4. Programa de actividades de ocio y tiempo libre	15
4.4.5. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato.....	15
4.4.6. Servicios de manutención, alojamiento, transporte y otros	15
5. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO	20

5.1. PROGRAMACIÓN	20
5.1.1. Plan general del centro	20
5.1.2. Programación de áreas y servicios	21
5.1.3. Plan de Atención y Apoyo Personal	21
5.2. SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN	21
5.3. PLAN DE CALIDAD	22
5.4. FORMACIÓN DEL PERSONAL	23
5.5. PROTOCOLOS Y REGISTROS.....	23
6. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	25
6.1. MEDIOS MATERIALES	25
6.1.1. Descripción del centro	25
6.1.2. Equipamiento, instalaciones y mobiliario.....	26
6.1.3. Mantenimiento e inspecciones reglamentarias del centro	27
6.1.4. Otros medios materiales	31
6.2. MEDIOS PERSONALES.....	32
7. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS	35
7.1. PLAN DE AUTOPROTECCIÓN	35
7.2. PLAN DE CONTINGENCIA.....	35
8. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	36

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la entidad o empresa que pueda ser adjudicataria del contrato de servicios para la gestión del Centro de atención a personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas (Residencia y Centro de día) “NUEVO VERSALLES”, en Fuenlabrada, Madrid.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente Pliego consiste en la gestión del Centro de atención a personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, que está integrado por residencia y centro de día. El régimen jurídico básico de este Servicio está regulado por el Decreto 271/2000 de 21 de diciembre, por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas con discapacidad psíquica, afectadas de retraso mental.

El Centro está ubicado en Fuenlabrada (Madrid), Avenida Nuevo Versalles, 18, ostentando la titularidad del mismo la Comunidad de Madrid.

Tiene capacidad para atender a 125 residentes y 40 usuarios de centro de día. La capacidad señalada para el centro de día, debe ser entendida como de asistencia máxima simultánea.

A los efectos de este contrato, se definen los recursos que integran el centro “Nuevo Versalles”:

- **Residencia:** Equipamiento social destinado a proporcionar, bien sea de forma permanente o temporal, una atención integral que incluye alojamiento, manutención, cuidados para la realización de actividades de la vida diaria, apoyo personal, familiar y social y fomento del ocio y la normal convivencia junto con actividades rehabilitadoras y atención especializada dirigida a evitar el deterioro en el máximo grado posible, promoviendo el mantenimiento y desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.
- **Centro de Día:** Equipamiento social destinado a proporcionar atención diurna que incluye cuidados personales, habilitación personal y social y atención especializada a fin de potenciar el máximo desarrollo de las capacidades y posibilidades de integración social de las personas usuarias y prevenir la progresión de situaciones de deterioro.
Se considera un recurso de proximidad que permite que la persona permanezca en su medio familiar y comunitario. Proporciona, a su vez, servicios de manutención y transporte.

Se establece como modelo básico de intervención en el centro, el modelo de atención centrada en la persona (ACP) como referencia de trabajo para la atención individual e integral centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario, con una metodología participativa que favorezca su desarrollo positivo y su bienestar.

Considerando lo anterior y en el marco de la Convención Internacional de Personas con Discapacidad, este centro se concibe como un recurso abierto a la comunidad, cuya misión fundamental consiste en proporcionar a las personas usuarias y a sus familias una atención especializada mediante el Plan de Atención y Apoyo Personal (en adelante PAAP) que deberá dar respuesta a las necesidades detectadas y desarrollados a través de las áreas y servicios detallados en el apartado 4.4 de este pliego, a través de un conjunto de actividades, gestión de oportunidades y apoyos, que contribuyan a conseguir resultados significativos en su bienestar, participación y, en general, en su calidad de vida.

Algunos elementos de la misión que persigue este centro son:

- **Calidad de vida.** La finalidad del servicio es contribuir a mejorar la calidad de vida de cada persona, con especial énfasis en su bienestar físico y emocional.
- **Personalización y atención centrada en la persona.** La organización para la prestación del servicio del Centro toma como foco de atención la respuesta al PAAP, de cada persona usuaria, en el que se determina la provisión de apoyos necesarios tomando como base las preferencias de la persona y/o según proceda sus familiares o representantes en el establecimiento de objetivos y elección de actividades.
- **Recurso especializado abierto a la comunidad.** Su actividad se centra en las personas usuarias y en su entorno comunitario, promoviendo la participación social de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas.

3. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

3.1. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Los servicios se dirigen a personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas o con grandes necesidades de apoyo y han de tener en cuenta la importante interacción entre las condiciones de salud y funcionales de las personas y las características del entorno en los que la persona se desenvuelve.

Podrán ser personas usuarias de plaza residencial o de Centro de Día, además de quienes previamente a la entrada en vigor del contrato tuvieran adjudicada una plaza pública en este centro, aquellas personas de ambos sexos, mayores de 18 años, con discapacidad intelectual gravemente afectadas, con grandes necesidades de apoyo y discapacidad intelectual de carácter profundo, severo, o moderado con trastornos graves asociados, que así lo tengan determinado como modalidad de intervención más adecuada en su Programa Individual de Atención de conformidad con lo establecido en el *Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid* o normativa vigente en materia de dependencia.

No podrán acceder o mantenerse en plaza pública de esta tipología las personas que se acredite que presenten:

- Necesidades de atención o apoyo asociadas a problemas conductuales que impidan o alteren gravemente el funcionamiento del centro.
- Consumos de sustancias tóxicas.
- Enfermedad infectocontagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada de salud en centro hospitalario.

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

3.2. DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Las altas, bajas y traslados de usuarios se efectuarán por medio de Resolución del órgano competente de la Consejería.

El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a las personas designadas por la Consejería para ocupar las plazas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinido. La incorporación de las personas usuarias al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la Resolución de adjudicación de plaza.

La Consejería notificará al adjudicatario el nombre y el resto de datos necesarios para realizar el ingreso efectivo de la persona en el plazo establecido en la Resolución de adjudicación e iniciar su proceso de atención. Si, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no pudiera cumplirse, 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.

El adjudicatario remitirá al órgano competente, por el medio que se establezca, la comunicación de ingreso firmada por el usuario y/o su representante y el director del centro.

En caso de que se produzcan bajas en el centro, el adjudicatario informará al órgano competente por el medio que se establezca; en caso de renuncia, la comunicación de baja deberá estar firmada por el usuario o su representante.

3.3. PERIODO DE ADAPTACIÓN

Las personas que se incorporen a una plaza contarán, en el marco del procedimiento de acogida y valoración, con un periodo de adaptación que tendrá una duración máxima de sesenta días naturales contados a partir del día siguiente al de su incorporación a la misma.

Durante este período, el equipo técnico del centro elaborará un informe sobre el grado de integración de la persona usuaria y de la incidencia y efectividad de los programas ejecutados para conseguir dicha integración.

Transcurrido el período de adaptación, si se considera que el usuario es apto para permanecer en el centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, salvo que la concesión de la misma tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el plazo establecido en la Resolución de adjudicación.

En caso de que durante el proceso de adaptación el equipo técnico apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria del usuario para su permanencia en el centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Consejería, quien resolverá lo que proceda, en el período máximo de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la Resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchado el interesado o su representante.

3.4. ESTANCIAS TEMPORALES

El adjudicatario se ocupará de gestionar que los familiares o personas responsables se hagan cargo de los usuarios que ocupen plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la Resolución de concesión de la misma sin perjuicio de las actuaciones administrativas que procedan en cada caso.

3.5. INCIDENCIAS

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería a través del procedimiento que se establezca y en el mismo día en que se produzcan, de cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio y a la atención de las personas usuarias (salidas no justificadas, incidencias graves derivadas de ingesta de alimentos, incidentes graves de comportamiento que alteren el funcionamiento del centro, etc.) facilitando puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

3.6. TRASLADOS

Las personas usuarias y/o sus representantes podrán solicitar traslado a otro centro de la misma tipología. Asimismo, la propia Consejería podrá promover traslados en razón de la evolución de la persona y sus mayores necesidades de apoyo o por variación en sus circunstancias personales.

En estas circunstancias, se recabará informe preceptivo previo de los equipos técnicos del centro.

En el caso de plaza residencial, se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

Cuando el traslado de un usuario de un centro a otro se produzca a instancia de parte, dicho traslado será realizado por cuenta y a cargo del mismo.

Cuando sea un traslado a instancia de la Consejería, será el centro receptor quien se encargue del traslado y, en su caso, del coste que de dicho traslado se derive.

3.7. RÉGIMEN INTERIOR Y NORMAS DE CONVIVENCIA

El Reglamento de Régimen Interior es el documento en el que se fijan las características del servicio, las normas de convivencia y los horarios a que deberán ajustarse las personas usuarias del centro y sus familiares. Su contenido deberá respetar la normativa vigente y, en concreto, lo establecido la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y sus normas de desarrollo, en todo lo relativo a derechos y deberes de las personas usuarias y régimen disciplinario.

El adjudicatario asumirá el reglamento de régimen interior vigente o el que la Administración establezca como titular del Centro. No obstante, podrá proponer las modificaciones que estime oportunas para el buen funcionamiento del centro, sometiéndolas previamente a la aprobación de la Consejería.

Se hará entrega (y se informará del lugar en el que estará disponible) del Reglamento de Régimen Interior a cada persona usuaria y/o su representante en el proceso de acogida y se dejará constancia de este hecho en la hoja de ingreso mediante el registro oportuno.

Para facilitar a las personas usuarias la accesibilidad a la información sobre sus derechos y deberes y las normas de funcionamiento, los centros contarán con ejemplares adaptados del mismo en versión en lectura fácil a disposición de las personas usuarias.

3.8. OCUPACIÓN DE PLAZAS

A los efectos del presente pliego, se distinguen dos posibles situaciones: plazas ocupadas y plazas reservadas.

3.8.1. Plaza ocupada

Se entiende por plaza ocupada, la asignada a un usuario y ocupada por él, desde el día en que se produce el ingreso en el centro hasta el día en que se produce su baja en el mismo, ambos inclusive.

Asimismo, se computarán como plaza ocupada:

- Las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas.
- Los permisos o vacaciones del usuario por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.
- Los permisos excepcionales por causas diversas justificadas, comunicadas y valoradas por la Consejería, por períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días al año.

3.8.2. Plaza reservada

Se entiende por plaza reservada la plaza en ausencia de los usuarios en cualquiera de las situaciones recogidas a continuación:

- En caso de permisos o vacaciones con sus familiares, hasta un máximo de 60 días al año.
- En caso de consulta médica, hospitalización o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.

De forma excepcional y debidamente motivado, el Centro y/o la familia o representante podrá proponer a la Consejería para su resolución periodos mayores de ausencia, relacionados con el Programa de Atención Personalizada de la persona interesada o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de control de asistencia de las personas usuarias, donde se reflejen las fechas en que no ha acudido al centro y la justificación de su ausencia. En caso de faltas injustificadas reiteradas o de superarse los plazos máximos de ausencia anteriormente descritos, el adjudicatario está obligado a comunicarlo a la Consejería, pudiendo el usuario perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo trámite de audiencia y resolución del órgano competente de la Consejería.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

4.1. ELEMENTOS DEL MODELO DE INTERVENCION

La gestión del Centro residencial y centro de día “Nuevo Versalles” de atención a personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, implica una atención integral, individualizada y centrada en la persona.

Desde un modelo basado en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual, se entiende por atención integral aquella que incluye los procesos o medidas de intervención dirigidos a que las personas con discapacidad adquieran su máximo nivel de desarrollo y autonomía personal, y a lograr y mantener su máxima independencia, capacidad física, mental y social, y su inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida, según las capacidades, posibilidades y expectativas de cada persona atendida.

Se trata de un recurso especializado abierto a la comunidad, cuya actividad se centra en las personas usuarias y su entorno comunitario, promoviendo la participación social de las personas con discapacidad por medio de la gestión y apoyo en oportunidades significativas.

Se considera la Calidad de vida una referencia de información tanto para la determinación de objetivos operativos como para evaluar resultados personales y de la organización.

En este apartado se señalan aquellos elementos, valores y consideraciones técnicas que deben estar presentes en el modelo de intervención que se propone. Ello afecta de manera transversal al encuadre del servicio y alcanza a los procesos de atención personal, planificación de actividades dentro y fuera del centro, así como a las relaciones con familias, profesionales y otros agentes y recursos del entorno.

4.1.1. Concepto de discapacidad y paradigma de apoyos

En la prestación de servicios en la red de atención a personas con discapacidad se aplica un enfoque multidimensional. Se conceptúa la discapacidad intelectual como una limitación del funcionamiento humano determinado por la interacción entre la persona y su entorno; por ello, la prestación del servicio debe tomar como centro el papel que los apoyos individualizados pueden desempeñar en la mejora del funcionamiento individual y la calidad de vida de cada persona. Por tanto, el objetivo es que, a través de la prestación de apoyos en las diferentes áreas de la vida, la persona consiga mejorar su grado de independencia, su nivel relacional, su nivel de participación en la comunidad y su bienestar personal.

4.1.2. La participación comunitaria

El adjudicatario deberá compartir y transmitir a todos los integrantes del Centro que la participación social es un elemento fundamental para la inclusión y el desarrollo personal y que impacta de manera significativa en la calidad de vida de las personas y su entorno.

4.1.3. Promoción de la autodeterminación

El Centro organizará las actividades promoviendo la toma de decisiones basadas en demandas y preferencias personales de las personas usuarias.

4.1.4. Compromiso técnico y ético

El adjudicatario hará un esfuerzo por mantener un nivel de actualización técnico óptimo, de conocimiento de buenas prácticas, la incorporación de nuevas tecnologías y programas y la puesta en marcha de intervenciones basadas en la evidencia de resultados.

Se considera la Calidad de vida una referencia de información tanto para la determinación de objetivos operativos como para evaluar resultados personales y de la organización.

4.1.5. Coordinación interna y externa

La coordinación es un principio metodológico básico para mejorar la calidad de la intervención. La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del programa de intervención y en particular, en el diseño interdisciplinar y coordinado del PAAP.

Desde la lógica del trabajo en equipo se realizarán reuniones con periodicidad mínima mensual. De estas reuniones deberá quedar constancia por escrito. La función de coordinador será desempeñada por uno de los profesionales del equipo técnico.

La coordinación externa es la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales, sanitario y otros que pudieran corresponder en función del perfil de los usuarios (recursos culturales, de ocio, formativos, de empleo y otros) al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención y colaboración, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el centro.

Se elaborará una planificación, especificando los medios utilizados, temporalización (nº de reuniones mantenidas en el año con cada servicio) y profesionales que participen, quedando constancia por escrito de dichas reuniones.

4.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se organizará de acuerdo a lo siguiente:

- **Atención residencial:** El servicio de atención residencial se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.
- **Atención en Centro de Día:** El servicio de Atención en Centro de Día, se desarrollarán de lunes a viernes, excepto festivos, un máximo de 247 días al año, con un horario mínimo, en jornada de mañana y tarde, de siete horas comprendidas entre las 8:30 horas y las 18:30 horas, garantizándose, en cualquier caso, una prestación diaria mínima de servicio de siete horas estableciendo las 10:00 horas como hora máxima de llegada al centro. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de los usuarios, previa autorización de la Consejería.

Con carácter general la atención será presencial, y siempre en todo caso para la atención Residencial. Para el Centro de Día, en el caso de que por parte de la Consejería se determine la necesidad de cierre temporal o limitación de la capacidad del centro por emergencia sanitaria o causas de fuerza mayor que alteren el funcionamiento normal de los servicios públicos sociales y que pongan en peligro la salud y seguridad de los trabajadores o de las personas usuarias en la prestación presencial del servicio, se permitirá la tele intervención mediante el uso de dispositivos y herramientas digitales.

4.3. RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario, además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida, o prevista en el presente Pliego, será responsable, en cualquiera de los servicios de atención descritos en este documento y adaptándolo a las características de las personas usuarias:

- Del cuidado y seguridad personal del usuario durante la prestación del servicio.
- De garantizar su derecho a la intimidad, la disponibilidad de espacio y uso de sus pertenencias personales.
- De proporcionar a cada persona usuaria una atención individualizada, aplicando para cada uno de ellos un PAAP, desde el respeto a su dignidad personal y a su libertad y el fomento de su autodeterminación.
- De organizar e implantar mecanismos de coordinación interna y externa con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones y recursos que participen en el proceso de intervención a desarrollar con la persona usuaria (sociales, sanitarios, formativos, recreativos, u otros).

- De asignar, de acuerdo con lo establecido en los artículos 5 y 16 de la Ley 12/2022 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, a cada usuario un profesional de referencia que se determinará de entre los miembros 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.
- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o intelectual, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios. Ello incluye adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- Del traslado y acompañamiento de los usuarios a centros sanitarios en caso de urgencia, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento serán por cuenta del usuario o su representante.
- De adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de las personas usuarias del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De anotar en el registro correspondiente las entradas y salidas de las personas usuarias del centro dentro del horario de prestación del servicio.
- De registrar la asistencia de las personas usuarias al centro. Para ello, el adjudicatario deberá contar con un sistema diseñado a este efecto, donde queden reflejadas, con datos acumulados anuales, las ausencias y su justificación. En el caso de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación, o de superarse los plazos máximos de ausencia contemplados en este pliego, el adjudicatario estará obligado a comunicarlo a la Consejería.
- De remitir a la Consejería, con la periodicidad y en el plazo que se determine, el Plan de Centro, las Programaciones por Áreas o Servicios, el Plan de Calidad del Centro, los resultados de las evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios prestados y las acciones programadas para su mejora y todos los demás documentos a que se hace referencia.

Además, en el caso de plazas residenciales:

- Será responsable de garantizar que el usuario reciba la atención médica necesaria, para la que deberá informar a la familia y recabar su intervención para la realización de las actuaciones necesarias. En este sentido, la petición de hora, acompañamiento y traslado en caso de consulta o atención médica corresponderá a los familiares o representante. En los casos de imposibilidad de éstos por motivos ineludibles y acreditados, corresponderá al adjudicatario la ejecución de manera subsidiaria. Para ello, se utilizarán los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda. Los gastos que pudieran ocasionarse derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o su representante.
- En caso de fallecimiento de un residente, correrá a cargo de sus familiares o representante los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o en situación de abandono de hecho y sin recursos propios para sufragar los gastos de

enterramiento o, en su caso, de incineración, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

- De anotar las visitas a los residentes en el registro correspondiente.

4.4. SERVICIOS A PRESTAR: ÁREAS, PROGRAMAS Y SERVICIOS

La descripción de los servicios que se relacionan en este apartado será de aplicación general a los usuarios que accedan a plaza con las particularidades que se indiquen, en su caso y, en función de cada PAAP de la persona usuaria, que actúa como núcleo central y transversal para la prestación del servicio.

La entidad o empresa adjudicataria organizará y prestará a las personas usuarias un conjunto de actividades o servicios englobados en las siguientes áreas, programas y servicios:

1. Programa de cuidado personal, control y protección.
2. Atención rehabilitadora, psicológica y social.
3. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas.
4. Programa de actividades de ocio, tiempo libre y otros servicios.
5. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato.
6. Manutención, alojamiento, transporte y servicios complementarios.

4.4.1. Cuidado personal, control y protección

a. Cuidado personal

El objetivo de este programa es preservar el mantenimiento de las funciones corporales, así como prevenir los riesgos que puedan comprometer la salud y seguridad de las personas usuarias.

- A los usuarios se les prestará la ayuda precisa, en el grado necesario, para la realización de las actividades de la vida diaria como vestirse, comer, higiene personal y similar.
- El Centro prestará el apoyo necesario, en su caso, para la movilización de los usuarios a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.

Adicionalmente en las **Plazas de atención residencial**:

- Deberá garantizarse el aseo personal diario y tantas veces como lo exijan las circunstancias de los usuarios prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso. El aseo personal de los residentes incluye la limpieza corporal completa, el cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental y el peinado.
- La ducha de los residentes deberá ser diaria, salvo que por criterio facultativo se determine otra frecuencia.
- El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.
- 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.
- Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

Manteniendo siempre la calidad técnica en el desarrollo de las funciones del servicio, deberán proporcionarse los cuidados y apoyos potenciando la autonomía de las personas usuarias en el día a día, facilitando tanto su habilitación como que tengan control sobre sus asuntos cotidianos. En la prestación de los cuidados y apoyos se facilitará que las personas tengan, potenciando la autonomía e independencia personal.

b. Control y protección

- Se facilitará a las personas usuarias la libertad de movimientos posible, en función de su Plan de Atención y Apoyo Personal, en las áreas de uso común del centro, en condiciones que faciliten su autonomía con seguridad.
- En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o intelectual, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección, cuidados y control necesarias.
- Se adoptarán las medidas oportunas para controlar las salidas de las personas usuarias del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.

Adicionalmente en las **Plazas de atención residencial**:

- Se apostará por un modelo de cuidados libre de sujeciones, fomentando la no utilización de sujeciones en el centro siempre que sea posible, o en su defecto, su sustitución por medidas alternativas a fin de reducir su utilización al mínimo imprescindible y por el tiempo estrictamente necesario.

4.4.2. Atención rehabilitadora, psicológica y social

La planificación del centro incluirá un conjunto de programas de intervención especializada adecuados a las necesidades y características de cada una de las personas usuarias. Las actividades de los mismos podrán ser de carácter individual o grupal, según los objetivos de la actividad. Los programas podrán desarrollarse de forma transversal entre las diferentes áreas.

Se fomentará la formación de los profesionales y el uso por parte de las personas usuarias de tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de las actividades que los integran.

Se contará, como mínimo, con los siguientes programas, sin perjuicio de aquellos otros que a criterio del adjudicatario se estimen oportuno:

a) Programa de movilidad y funcionalidad motriz

Tiene como objetivo principal el mantenimiento de las capacidades motoras y su funcionalidad en las actividades de vida personal y vida en la comunidad, la prevención de posibles complicaciones debidas al deterioro físico de la persona usuaria y el desarrollo de las capacidades necesarias para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible.

Un aspecto clave en este programa ha de ser la atención al envejecimiento, con actividades específicas adecuadas a las necesidades cambiantes de las personas atendidas.

Este programa se coordinará con aquellos otros que contribuyan a un estilo de vida saludable.

b) Programa de entrenamiento en actividades básicas de la vida diaria (ABVD)

Su objetivo principal es lograr el nivel máximo posible de independencia personal y autonomía funcional para las actividades básicas de la vida diaria: locomoción, desplazamiento, vestido, alimentación y aquellas implicadas en la higiene personal, actividades domésticas, participación en actividades comunitarias, de ocio u otras. El programa incluirá el entrenamiento de las habilidades necesarias para un manejo adecuado en el medio social. Las sesiones podrán ser de carácter individual o grupal según los contextos de desenvolvimiento (familiar o comunitario).

Se facilitará, además, asesoramiento en productos de apoyo o ayudas técnicas, a fin de que la persona usuaria o sus familiares, en su caso, conozcan medios técnicos existentes para favorecer la autonomía tanto en su desenvolvimiento personal y social, como en el ámbito doméstico.

c) Programa de estimulación cognitiva

Su objetivo principal es mejorar funcionamiento cognitivo de las personas, a través de actividades orientadas a la optimización de las capacidades conservadas, la compensación de las funciones deterioradas y el máximo desarrollo posible de las funciones perdidas.

Para ello se desarrollarán actividades de estimulación cognitiva, procurando reforzar o apoyar entre otras aquellas funciones cognitivas tales como la memoria, la atención, el lenguaje, etc., que con frecuencia se ven afectadas por el proceso de envejecimiento.

d) Programa de comunicación

Se ocupará de facilitar, entrenar y estimular las competencias en comunicación de las personas usuarias y, cuando sea indicado, el uso de sistemas alternativos/aumentativos de comunicación, uso de medios de señalización y ayuda a la orientación y comprensión del entorno.

e) Programa de habilidades sociales y de vida en la comunidad

Pretenden mejorar las competencias y habilidades sociales y de conducta adaptativa relacionadas con la interacción social en los diferentes contextos y situaciones en las que se desenvuelve la persona.

Incluirá específicamente actuaciones y aprendizaje que preparen a la persona para la participación en actividades comunitarias. Se procurará que resulten atractivas para las personas usuarias, por motivación personal, por las oportunidades de interacción social y de participación en otros contextos y por el reconocimiento social que pueda derivarse de la misma u otras razones.

f) Programa de orientación y apoyo psicológico

Desde este programa se realizará la evaluación psicológica de los usuarios y se prestará la orientación y la atención psicológica, individual y/o de grupo, que contribuya al bienestar emocional de la persona y su entorno (adaptaciones, cognitivas, emocionales y otras) incluyendo específicamente la evaluación y atención a las alteraciones conductuales que puedan presentar los usuarios proponiendo intervenciones basadas en evidencias como el uso de técnicas de Análisis funcional de conducta o Apoyo Conductual positivo.

Contará con las aportaciones de los profesionales que desarrollen los demás programas con objeto de integrar información.

Propondrán y promoverán intervenciones basadas en evidencias como el uso de técnicas de Análisis funcional de conducta o Apoyo Conductual positivo.

g) Programa de cuidado y promoción salud y atención farmacológica

La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del sistema de salud al que se encuentren adscritos. Sin perjuicio de la misma, las actuaciones en este ámbito comprenderán:

- Elaboración y desarrollo de programas preventivos dirigidos a mantener y mejorar la salud de los usuarios (alimentación saludable, ejercicio físico, prevención de caídas, envejecimiento activo y otros de naturaleza análoga que fueran precisos en funciones de las necesidades de los usuarios).
- Se recogerán y realizarán aquellos aspectos relevantes referidos a la atención a la salud de las personas usuarias, que incluirá administración de la medicación, asegurar el seguimiento de pautas o recomendaciones para su cuidado, así como los apoyos complementarios a la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

De forma transversal, y específica cuando así se estime, se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables.

h) Programa de nutrición y deglución

Con la finalidad de evaluar e intervenir en estos procesos alterados por la existencia de disfagia el programa incluirá actividades de prevención, actividades técnicas y maniobras específicas para la facilitación de la deglución junto con un adecuado control postural y uso de los productos de apoyo adecuados a las necesidades de cada usuario.

Para los usuarios las residenciales y de centro de día el programa incluirá la adaptación de los menús de los usuarios que presenten disfagia tanto en su consistencia y textura como a nivel nutricional de forma personalizada. mediante la técnica de texturizados de diversas consistencias en función de las necesidades de los usuarios y el tipo y grado de disfagia que presenten.

4.4.3. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas

Los objetivos dirigidos a la familia de los usuarios contribuyen al mantenimiento mejora de su calidad de vida. Las actividades se agrupan en el programa de atención a la familia, que se fundamenta en que el sistema familiar de la persona usuaria también debe ser considerado como núcleo de atención.

El equipo del centro deberá asesorar y apoyar a la familia y personas allegadas, respondiendo a las necesidades de información y asesoramiento que precisen para lo relacionado con la atención, cuidados y participación de la persona usuaria en el centro, en contextos familiares y en contextos comunitarios, así como en lo relativo a ayudas disponibles.

El adjudicatario elaborará y publicará, como parte del reglamento de régimen interior, un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representantes de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. El adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

Se facilitará a los familiares con periodicidad, al menos, trimestral, información sobre la evolución de los usuarios, basándose en la información que consta en su Plan de Apoyos Individualizado y en los informes elaborados por el equipo Interdisciplinar. Esta información se podrá facilitar de forma

presencial o por vía telefónica o telemática, dejando constancia en el expediente individual del usuario.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios se comunicará los hechos de forma inmediata a sus representantes. La responsabilidad de transmitir información relevante a los representantes de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.

El Centro velará para que sean representados adecuadamente los intereses de la persona, promoviendo vínculos sociales alternativos, por ausencia de familiares o de otros allegados.

4.4.4. Programa de actividades de ocio y tiempo libre

Se elaborará con una frecuencia como mínimo anual, un programa de actividades socio culturales, físico deportivas y recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del centro, promoviendo la participación de los usuarios y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios. Dicho programa se comunicará a las familias o representantes. Los gastos derivados de la realización de estas actividades de convivencia, ocio y tiempo libre fuera del centro o aquellos que, por su especificidad, requieran la contratación de medios materiales o personales, correrán a cargo de los usuarios, familiares o representantes.

Los precios de los servicios a que se refiere el párrafo anterior deberán ser expuestos en lugar visible y comunicados a las familias. Se incluirán en el apartado correspondiente en la memoria de actividades.

4.4.5. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato

El adjudicatario deberá adherirse a la Red PREDEA de Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual y adquirir los compromisos que conlleva: designar y mantener Agentes Clave formados y el desarrollo de sus funciones, impulsar la elaboración y realización del Plan de Centro, elaboración de la Memoria del Centro, remisión de datos a la Consejería, etc., siguiendo en todo caso las indicaciones que al respecto se den desde la Consejería. A tal efecto, en el caso de que la entidad propuesta como adjudicataria no forme parte de la Red PREDEA, deberá firmar el protocolo de adhesión con anterioridad a la formalización del presente contrato.

4.4.6. Servicios de manutención, alojamiento, transporte y otros

a) Manutención

El servicio de manutención se ajustará al horario de actividades del Centro, incluirá la ayuda del personal del centro a las personas usuarias que lo requieran utilizando en su caso los medios técnicos precisos (ayudas técnicas, texturizados u otros) y contemplará las siguientes características:

- Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) para los residentes y dos (desayuno y comida o bien comida y merienda, en función del horario de atención del centro de día) para los usuarios del Centro de Día, sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la Ingesta. No deberá mediar menos de tres horas ni más de cinco entre cada ingesta. El horario de las comidas se programará de manera que no transcurran más de diez horas entre la cena y el desayuno.

- El diseño de las dietas se ajustará a los siguientes criterios:
 - o ser variada, completa y equilibrada según el patrón de Dieta Mediterráneas
 - o tener una presentación atractiva
 - o estar convenientemente realizada y condimentadas
 - o adaptarse a las necesidades nutricionales de los usuarios
 - o estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año
 - o fomentar el consumo de frutas, verduras y hortalizas frescas
 - o garantizar la seguridad y salud de los usuarios frente peligros derivados del consumo de determinados alimentos
- Los menús deberán ser supervisados por profesional cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Junto con el menú se dispondrá de las fichas /listados en los que se recoja información relativa a los ingredientes, con gramaje de los distintos platos que lo componen, así como el valor calórico, el desglose de macro y micronutrientes que aporta y el contenido de aquellos alérgenos de declaración obligatoria.
- Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de los usuarios, ya sea por su contenido o textura, que serán también supervisados y suscritos por personal adecuado y cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética).
- Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público 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.
- Las comidas y platos cocinados se servirán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
- Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos y organizativos precisos.
- Las comidas se servirán en el comedor salvo que, por causa de enfermedad de los usuarios y a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de atención continuada.

b) Alojamiento (Plazas de residencia)

Comprende la estancia y los servicios de lavandería de ropa de uso personal.

Estancia

Las personas usuarias tendrán derecho a la utilización de espacios de alojamiento que incluye las dependencias de residencia, comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

En la prestación de este servicio se garantizará:

- Ocupación por el usuario de una habitación, con capacidad máxima para tres residentes, garantizando en todo caso la calidad de la convivencia y la seguridad de los usuarios.
- Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del Centro, se limpiarán diariamente en horario de mañana y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

- Se promoverá la personalización de las habitaciones, permitiendo al residente tener motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no resulten inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes, y que no dificulten su limpieza.
- Las camas se harán diariamente en horario de mañana y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- La muda de 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.

Servicios de lavandería de ropa de uso personal

El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por cuenta del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.

El centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una relación detallada de las prendas de ropa, calzado y otros enseres que deben aportar en el momento del ingreso, correspondiendo al adjudicatario reponer a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.

Dicho documento deberá ser devuelto al centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir su reposición, siempre que le sea requerido por el centro. En el caso de que dicha dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el centro, éste podrá proceder a la facturación, a cargo de la familia o representante, de los gastos ocasionados por este motivo.

El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.

La ropa deberá aportarse debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario.

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

c) Limpieza y mantenimiento

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

Las funciones de limpieza incluirán la totalidad del edificio e instalaciones, espacios exteriores y del mobiliario y equipamiento. El horario será compatible y adaptado a los programas y necesidades de atención a las personas usuarias.

El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso del edificio, sus instalaciones y equipamiento mediante el adecuado mantenimiento de los mismos. Incluirá las tareas de jardinería para la conservación de los espacios exteriores.

Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento de las instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento, así como la reparación o sustitución de aquellos elementos del inmueble y del mobiliario o equipamiento que se encuentren deteriorados.

Deberá articularse un sistema de reparación inmediata de averías en el edificio e instalaciones del centro, que puedan producirse fuera del horario de funcionamiento de los servicios de mantenimiento y que perturben gravemente la prestación del servicio.

d) Transporte

Plazas de Centro de Día

El adjudicatario prestará un servicio de transporte proporcionando a los usuarios de centro de día, durante el mismo período en el que el Centro dispense su servicio, el traslado de ida y regreso, desde los puntos de ruta al Centro. El transporte incluirá la ayuda y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

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

En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad, por circunstancias no imputables a la Consejería, el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos de transporte alternativo.

i. Zona de influencia territorial

El adjudicatario prestará el servicio de transporte a los usuarios del Centro de Día procedentes de su zona de influencia, que corresponde a la localidad en la que se ubica el centro, más las localidades colindantes.

El servicio de transporte se organizará en rutas, que den servicio a los actuales usuarios del Centro y a los usuarios de la zona de influencia territorial asignada al Centro. En todo caso, el adjudicatario garantizará el servicio de transporte que vengán recibiendo los usuarios de Centro de Día, a la fecha de inicio del contrato.

A las personas solicitantes de plaza con domicilio fuera de la zona de influencia de las rutas del centro, se les ofrecerá la posibilidad de acceder por sus propios medios al Centro o al punto de ruta más cercano a su domicilio. En estos casos, la adjudicación de plaza estará supeditada a la firma previa de un documento por parte del usuario o su representante donde se adquiera este compromiso de acceso al centro.

ii. Diseño y organización de rutas

La ruta o rutas del Centro, se diseñarán estableciendo unos puntos de parada, lo más próximos posibles a los domicilios de los usuarios que pertenezcan a la zona de influencia del Centro y deberán ser comunicadas a la Dirección General con competencia en materia de atención a personas con discapacidad y contar con su aprobación.

Las rutas se diseñarán de manera que los usuarios pasen el menor tiempo posible en las mismas (con el límite máximo de 1 hora) y permitan su llegada a las actividades del Centro.

Las modificaciones de ruta podrán proponerse por la Administración o el adjudicatario y se valorarán, para su aprobación, previo informe del Equipo Técnico del Centro.

iii. Medios materiales del servicio de transporte en ruta

El adjudicatario del contrato aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio.

Éstos deberán tener unas características tales que les permitan circular incluso por calles de reducidas dimensiones. Deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas (disponer de plataforma elevadora de acceso y sistema de anclaje), contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente

para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios y tener contratadas las siguientes pólizas de seguro: Una de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar, y otra que cubra los riesgos de accidentes por traslado de los usuarios desde el punto de ruta en que acceda al servicio de transporte hasta el vehículo y viceversa, y desde el Centro al vehículo y viceversa.

Los vehículos destinados a la prestación de este servicio, deberán estar dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.

Los vehículos deberán llevar los signos de identidad institucional con arreglo a las indicaciones de la Consejería.

El adjudicatario tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de los usuarios hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares.

iv. Medios personales del servicio de transporte en ruta

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

- Prestar a los usuarios la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo, y su ubicación en los asientos.
- Prestar a los usuarios la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al Centro y desde éste a aquel.
- Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- Cumplimentar la hoja de ruta diaria en la que debe constar las personas a las que se ha prestado el servicio de transporte y, en su caso, las incidencias que se hayan podido producir y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.

v. Condiciones para la prestación del servicio de transporte en ruta

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

Con el objeto de informar a la mayor brevedad posible a las personas afectadas sobre cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo del servicio de transporte y que pueda alterar su normal funcionamiento, el adjudicatario del contrato deberá responsabilizarse de proporcionar un teléfono móvil a la persona que realice las funciones de acompañante en ruta.

El adjudicatario tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de los usuarios hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares.

En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad, por circunstancias no imputables a la Consejería, el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos de transporte alternativo.

El tiempo empleado por el personal de apoyo necesario para la prestación del servicio de transporte no computará para los requerimientos de medios personales establecidos en el presente pliego.

e) Peluquería, podología y otros servicios adicionales

La prestación de servicios de podología, odontología, de corte y arreglo del cabello, depilación y otros cuidados corporales específicos, como masajes u otros no incluidos en el correspondiente programa de atención personalizada, correrán a cargo de los usuarios, familia o representante.

Dichos servicios adicionales serán opcionales para los usuarios. Los conceptos y personal de estos servicios deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio. No se podrá facturar cantidad alguna por servicios adicionales que no hayan sido material y efectivamente prestados a la persona usuaria previa aceptación expresa de la persona usuaria y/o de su representante legal.

5. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

5.1. PROGRAMACIÓN

La prestación de los servicios contemplados en este Pliego se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida, debiendo revisarse con periodicidad anual.

Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

El funcionamiento del centro, al estar conformado por diferentes áreas y programas de actividad se organizará, preferentemente, de acuerdo a procesos que incluyan, además, la coordinación entre profesionales.

Dentro del centro existirán los siguientes niveles de programación:

- Plan general del centro
- Programación de áreas y servicios
- Plan de Atención y Apoyo Personal

Estas programaciones, serán objeto de seguimiento por el Servicio correspondiente de la Consejería, debiendo el adjudicatario remitir a la misma en el plazo que se establezca y en soporte digital cuantos datos o informes le sean solicitados al respecto.

5.1.1. Plan general del centro

Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales del centro, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de los distintos servicios, organización y optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc. Estas programaciones, serán objeto de seguimiento por el Servicio correspondiente de la Consejería, debiendo el adjudicatario remitir a la misma en el plazo que se establezca y en soporte digital cuantos datos o informes le sean solicitados al respecto.

El plan incluirá 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 y los mecanismos de coordinación.

Esta programación, así como el organigrama, deberá ser entregada por el adjudicatario en el plazo de un mes a partir de la adjudicación del contrato y deberá mantenerse actualizada permanentemente y a disposición de la Consejería.

5.1.2. Programación de áreas y servicios

El adjudicatario elaborará, en el primer mes de ejecución del contrato la programación por áreas, servicios y sus correspondientes programas, con sus sistemas de evaluación y estructurados por indicadores.

Cada área de funcionamiento del centro debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de las personas usuarias.

Dichas programaciones deberán ser dinámicas e integradoras, teniendo en cuenta las necesidades, preferencias, intereses y momento vital de las personas atendidas, e incluirán, como mínimo, los programas de intervención especializada recogidos en el punto 4.4 del presente pliego, así como aquellos otros que pudieran ser necesarios en función de las necesidades de las personas usuarias y su evolución, con especial atención a la prevención y atención de los procesos de envejecimiento.

5.1.3. Plan de Atención y Apoyo Personal

Cada persona usuaria debe contar con un plan de atención y apoyo personal (PAAP) diseñado con la participación de la persona usuaria y, en su caso, de su representante. Para la elaboración de cada plan se requerirá una evaluación inicial que deberá reflejar: perfiles, objetivos operativos a conseguir, actividades a desarrollar, el tiempo que ha de permanecer en cada uno de los servicios del centro, así como los sistemas de evaluación. Estos planes deberán estar elaborados por el equipo interdisciplinar del centro en lenguaje y formato accesible y deberá estar conformado en el plazo de un mes desde el ingreso.

El PAAP debe revisarse como máximo cada seis meses y, en todo caso, cuando se produzca un cambio significativo en la situación de la persona usuaria. El equipo técnico del centro analizará semestralmente la evolución de las personas usuarias y reestructurará su proceso de intervención en función de los resultados obtenidos. Tanto dicho plan como sus evaluaciones y revisiones se integrarán en el expediente de las personas usuarias, en el que constará toda la información sobre el proyecto de atención que se siga con la persona usuaria, así como las incidencias surgidas en su aplicación.

El profesional de referencia de cada persona usuaria, participará en la elaboración, y revisión de su PAAP.

Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias sobre la atención prestada a las personas usuarias. Los referidos expedientes podrán ser requeridos, a su vez, por otros órganos de control interno y externo.

5.2. 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, PAAP, 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 (LOPDPGDD) 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 competente en materia de atención a las personas con discapacidad de la Comunidad de Madrid los permisos y conocimientos necesarios para el acceso a la aplicación informática de gestión y consulta de la información a distancia del centro.

5.3. 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 y mantener una certificación de calidad específica para el centro y con validez para todo el periodo de ejecución del contrato, y posibles prórrogas, cumpliendo la norma UNE 158101 y 158201:2015 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.

Dentro del mismo implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y representantes que se llevará a cabo con la periodicidad anual.

Con el fin de que las personas usuarias puedan participar de la manera más amplia posible, se les proporcionará todos los medios, apoyos y adaptaciones necesarias para obtener su respuesta.

Los resultados de esta evaluación deberán comunicarse a la Consejería en el plazo que se establezca.

Durante el primer semestre del contrato, el adjudicatario deberá tramitar, obtener y presentar a la Consejería, una Certificación relativa a la restauración que incluya la seguridad alimentaria, calidad nutricional, calidad del servicio y control operacional, debiendo realizar auditorías trimestrales,

cuyos resultados deberán ser presentados de igual forma en la Consejería. Deberá mantenerse esta certificación durante toda la vigencia del contrato.

Asimismo, en el caso de que desde la Consejería se promueva un sistema de evaluación de la satisfacción homogéneo para la tipología de plazas objeto de este contrato, el adjudicatario estará obligado a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

5.4. FORMACIÓN DEL PERSONAL

Sin perjuicio de 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 estar elaborado en el plazo de un mes desde el inicio de la ejecución del contrato, y junto con las incidencias o cambios que se produzcan en el mismo deberán estar actualizados permanentemente y a disposición de la Consejería para cuando ésta lo requiera.

En el caso de acordarse 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.

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

El adjudicatario, a petición de la Consejería, deberá aportar información donde pueda comprobarse el diseño, puesta en marcha y resultados del plan. En este Plan se incluirán específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone incluyendo el modelo de atención centrada en la persona y de calidad de vida y así como los específicos de cada recurso.

5.5. PROTOCOLOS Y REGISTROS

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, a la aplicación en del modelo de atención entrada en la persona, en función de las características del centro y las necesidades y preferencias de las personas residentes.

Además de los protocolos necesarios para la prestación básica especializada, el centro deberá contar con los protocolos y registros correspondientes, en su caso, que se detallan a continuación:

- Acogida e integración de las personas al centro: deberá existir un protocolo de acogida al centro tanto de la persona usuaria como de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las actividades. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración de las personas residentes.
- Valoración integral: Al ingreso al centro se realizará una la valoración que incluya tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos del nuevo residente y se elaborará un plan de atención personalizado interdisciplinar que se revisará al menos semestralmente y siempre que se detecten cambios en la evolución.

- Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.
- Emergencia sanitaria que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias.
- Traslado a servicios de urgencia: se deberán definir en este protocolo las acciones a llevar a cabo según el tipo de traslado, información a la persona residente y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
- Protocolos de prevención de riesgos e intervención: caídas, crisis epilépticas, incontinencia, curas, disfagia y atragantamientos, cambios posturales y movilización u otros en función de las necesidades de intervención de los usuarios, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.
- Higiene y cuidado personal.
- Abordaje de conductas disruptivas e Intervención en crisis.
- Prevención, gestión y control de medidas de contención, que incluirá la utilización de las medidas alternativas para evitar su uso, la prescripción individualizada y revisión periódica de su aplicación y de la necesidad de su utilización.
- Fugas y ausencias no justificadas de los usuarios del centro.
- Información las familias, incluyendo registro de las comunicaciones efectuadas.
- Gestión de sugerencias y reclamaciones: incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.
- Acompañamiento y atención durante el proceso de defunción y duelo.
- Gestión del proceso de salida del centro que incluirá el proceso de actuación antes las diferentes causas de baja en el recurso (traslado, exitus u otros) incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso en el caso de objetivos terapéuticos y por evolución de las necesidades de atención.

El adjudicatario deberá utilizar registros formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que garanticen la no modificación posterior a la anotación. Además de los registros asociados a los protocolos relacionados anteriormente, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan los siguientes registros:

- Registro diario de entradas y salidas del centro, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento los usuarios presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida.
- Registro de incidencias
- Registro de caídas, individual y colectivo por mes
- Registro de medicación administrada.

- Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.).
- Registro de curas diarias.
- Registro de control de constantes (temperatura, tensión arterial, glucemias, peso y otras constantes), de acuerdo con la frecuencia prescrita por el facultativo.
- Registro de cambios posturales.
- Registro de cambios de pañal.
- Registro de alimentación (se debe reflejar qué tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada; este registro sobre todo es importante en los residentes que necesitan ayuda para comer)
- Registro de visitas
- Registro de residentes que acuden a terapia ocupacional.
- Registro de residentes que acuden a fisioterapia.
- Registro de residentes que acuden a logopedia

La Consejería facilitará el protocolo a seguir para la comunicación de incidencias relevantes que se produzcan en la prestación del servicio. Asimismo, podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que se consideren 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, 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 LOPDGPDD).

6. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. MEDIOS MATERIALES

6.1.1. Descripción del centro

El centro Nuevo Versalles, integrado por residencia y centro de día, cuya gestión es objeto del presente contrato, está ubicado en la **Avenida Nuevo Versalles, 18, de Fuenlabrada (Madrid)**, ostentando la Comunidad de Madrid la titularidad del mismo. El Centro cuenta con una superficie construida de 7.307,34 m², y está constituido por un edificio que consta de Planta sótano, baja y primera, con las siguientes dependencias:

Planta sótano: Acceso y patio de maniobras para dos zonas de carga y descarga, sala de máquinas y grupos de presión, aseos y vestuario de personal, cuatro cámaras frigoríficas, almacenes de víveres, vajilla, trastero, limpieza, clínico, químicos, lavandería, sala de lavandería con cuarto de clasificación de ropa, un despacho y una sala de reuniones, cuarto de calderas -con salida directa a exterior, a patio inglés y escalera-, cuarto eléctrico, garaje y cuarto de mantenimiento. Núcleo de comunicación vertical formado por dos ascensores, un montacargas y dos escaleras de servicio

(una en zona de cuartos de instalaciones/calderas y una segunda que une las zonas de servicio cocinas/lavandería).

Planta baja: Formada por los módulos que a continuación se relacionan con el contenido que se indica:

1. Módulo de acceso: Cafetería, sala de visitas, servicio, salón de actos y recepción.
2. Módulos: A, B, C, D, E, F y seis aulas. Cada módulo contempla un núcleo de aseos, una sala de estar, un cuarto de limpio y un cuarto de sucio. Los módulos A, C y E tienen una habitación sanitaria doble.
3. Módulo de atención sanitaria o área médica: Despacho, tres almacenes (ropa, alimentación e higiene), cinco salas (estimulación, fisioterapia, sala multimedia, sala de curas y peluquería), dos consultas (Médico y DUE), farmacia, hidroterapia, y una habitación de enfermería con aseo. Contempla un acceso desde el exterior del edificio.
4. Módulo de Comedor-Cocina: Dependencia de cocina y preparación de alimentos, un despacho, almacén de limpieza, un aseo de personal, un vestuario, office y dos comedores (personal y usuarios). Acceso a planta sótano con ascensor y escaleras.
5. Módulos dormitorios: 6 módulos de ocho habitaciones (20 camas, distribuidas en 6 habitaciones triples y 2 individuales). Cada módulo contempla un núcleo de aseos, una sala de estar, un cuarto de limpio, un cuarto de lencería y un cuarto de material de limpieza. Cada módulo contiene 1 office de comida, un almacén de material clínico cada dos módulos y una habitación de enfermería con dos camas cada dos módulos.
6. Núcleo de comunicación vertical junto a recepción, formado por: escalera, un ascensor y una escalera exterior.
7. Una escalera de servicio, con entrada por pasillo principal, de acceso exclusivo a planta sótano (cuartos técnicos y de servicios generales).

Planta primera: Dos despachos (dirección y administración), archivo y sala de juntas, dos aseos de personal. Una vivienda, de tres habitaciones, dos baños, una cocina y una sala. Acceso al exterior del edificio y acceso a cubierta. Núcleo de comunicación vertical formado por una escalera, un ascensor y una escalera exterior. Claraboyas tipo EPE, en terrazas. Cubierta plana con acabado en grava y petos rematados con chapa prelacada. Chimeneas de calderas y chimeneas para shunt de ventilación forzada.

Dependencias e instalaciones ubicadas en el exterior: Centro de transformación y grupo electrógeno, aparcamiento, depósitos de combustible para propano, aljibe, cuarto de basuras. Espacios exteriores entre los cuerpos de edificación correspondientes a cada zona de estar de los módulos de dormitorio y salas.

6.1.2. Equipamiento, instalaciones y mobiliario

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

En relación al equipamiento informático, la entidad adjudicataria de la gestión del centro incluido en el presente contrato se hará cargo de su mantenimiento y reparación, así como de su renovación periódica, de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet, la red WiFi, la adquisición y

mantenimiento y oportunas renovaciones de las aplicaciones informáticas y del software que se estime necesario para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos.

6.1.3. Mantenimiento e inspecciones reglamentarias del centro

La entidad adjudicataria de la gestión del Centro incluido en el presente contrato se hará cargo del mantenimiento (preventivo, correctivo y técnico-legal) tanto de la edificación y sus espacios exteriores, como de las instalaciones del centro, de acuerdo a las siguientes condiciones:

- La empresa o entidad adjudicataria de la gestión se hará cargo de los gastos de consumos y mantenimientos correspondientes a luz, agua, gas (gas natural para calderas y propano para cocinas), teléfono, limpieza y otros gastos de mantenimiento del centro y del inmueble en el que se ubica.
- De igual modo el adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria de los locales, sus instalaciones y equipamiento, así como la reparación y conservación ordinaria del mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos que garanticen la habitual y normal actividad del Centro (edificación, instalaciones y espacios exteriores) en las debidas condiciones de salubridad, higiene, seguridad y ornato, y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal). La empresa gestora comprometerá la realización y correrá con el gasto de las inspecciones obligatorias, periódicas, por Organismo de Control Autorizado (OCA's), vigentes. Así como con la realización -igualmente en plazo- de las medidas correctoras y subsanación de observaciones que se reflejen en el acta de inspección, salvo las que se deriven de cambio o nueva normativa, en cuyo caso será la Consejería quien deba asumir el coste de aquella medida correctora.
- El adjudicatario deberá suscribir los preceptivos contratos para realizar el mantenimiento de las instalaciones con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para cada específica labor, debiendo cumplir las mismas 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. Los de mantenimiento de Protección contra Incendios (PCI) deberán incluir todos los equipos de protección pasiva y activa que formen el sistema de PCI, incluida la instalación de electrónica de detección y avisos de alarma de incendios, alumbrado de emergencia y evacuación, alumbrado de señalización de cuadros eléctricos, funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación (manetas antipánico, bisagras, selectores de cierre, retenedores electromagnéticos...), funcionamiento de equipos de extinción manual y automática de incendios, así como la señalización fotoluminiscente de vías de evacuación y de equipos de extinción, pulsadores, sirenas y bie's.
- El adjudicatario deberá atender al mantenimiento de las puertas automáticas de acceso al centro, para lo cual realizará aquellas labores de mantenimiento preventivo y correctivo necesarios. Realizará al menos cuatro (4) revisiones anuales (una al trimestre) con mantenedor homologado para este tipo de puertas y sus mecanismos.
- El adjudicatario igualmente deberá disponer de personal adecuado en número y cualificación, capaz de atender el cotidiano mantenimiento preventivo y correctivo, o bien comprometer esta atención con sus empresas mantenedoras, y/o de tipo multiasistencia, de manera que se pueda

garantizar la urgente y rápida atención a la resolución de daños y averías incluidas las de menor entidad.

- Así mismo, el adjudicatario deberá realizar la desinsectación, desratización y desinfectación de los locales y espacios con una periodicidad anual.
- Deberá atender periódicamente al control de legionela en las instalaciones del centro.
- Deberá atender a la revisión y limpieza, con una periodicidad mínima de seis meses, de canalones y bajantes de aguas pluviales en cubiertas, así como revisión periódica y limpieza semestral (cada seis meses) de sumideros de cubiertas.
- Deberá atender al correcto mantenimiento de los equipos y componentes de la instalación de climatización, ventilación y renovación de aire, junto a medidas de higiene y desinfección de suelos, equipos y mobiliario, tanto en circunstancias normales como ante cualquier otra circunstancia imprevista.
- Deberá atender al mantenimiento de la caldera de vapor, de manera que se garantice su funcionamiento correcto, al ser imprescindible para máquinas y equipos de la lavandería. Deberá justificar, mediante la presentación de partes de empresa homologada para mantenimiento de equipos a presión, el correcto funcionamiento y atención al mantenimiento de la caldera y en general de la instalación de vapor.
- Todos los gastos relativos al mantenimiento y funcionamiento del inmueble donde se presta el servicio objeto del presente Contrato, limpieza del mismo, conservación y reparación de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, arreglos, gastos de actividades y otros gastos necesarios para el mantenimiento, correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato. En este sentido, la entidad adjudicataria correrá a su vez con los gastos de compra y reposición de material de escritorio, material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material para actividades, material para talleres, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como con los gastos de las actividades necesarias, incluidos gastos de desplazamientos o gastos de apoyo para el adecuado desarrollo de los procesos atención psicosocial y soporte social, rehabilitación laboral e inserción socio laboral y de las demás actividades de apoyo social y comunitario, incluidos aquellos relacionados con las actividades realizadas por voluntarios y otros colaboradores sociales incorporados al servicio objeto del contrato.
- El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento preventivo del local y de sus instalaciones. Será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ella se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y seguridad de cada instalación.
- El adjudicatario se hará cargo de un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se incluirán datos relativos a las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE, o las equivalentes para otros componentes del local.
- El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación. Deberá describir brevemente la operación de mantenimiento realizada, especificando equipo o sistema en la que se realiza la tarea. Relacionará los materiales sustituidos cuando se hayan realizado operaciones de este tipo. Se incluirá fecha de realización de la operación y la periodicidad con la que se ha de realizar, quien

la realiza, (empresa mantenedora acreditada o personal propio supervisado por empresa mantenedora acreditada), resultado conforme o disconforme, partes de trabajo/ factura de forma que se pueda acreditar la subsanación de la deficiencia, así como firma de quien realiza la tarea y sello de la empresa mantenedora.

- Inspecciones reglamentarias y 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 e inspecciones periódicas establecidas en los distintos Reglamentos aplicables, siendo por cuenta de empresa adjudicataria todos los gastos derivados de su realización, OCA incluidas, debiendo presentar a la Consejería la documentación acreditativa con los correspondientes visados oficiales.
- 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 deben ser entregados a la Administración a la finalización del contrato. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligase a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que, por imperativo legal, las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada (O.C.A.), o por técnicos de la propia empresa mantenedora, el adjudicatario correrá con sus gastos.
- La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa vigente. Además, el adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios, a su costa, para desemboces de bajantes y desatracos de la red horizontal de saneamiento, una limpieza de la red horizontal de albañales, limpieza de arquetas a pie de bajante, incluidos trabajos de desatasco con camiones-bomba, y se documentará la realización de, al menos una vez cada tres años, una limpieza de arquetas a pie de bajante, arquetas de paso y arquetas sifónicas.
- Asimismo, el adjudicatario, se hará cargo del mantenimiento correctivo de la totalidad de las instalaciones, se efectuará sobre daños o desgaste de los acabados, carpinterías, cerrajerías, revestimientos y demás elementos constructivos del edificio y espacios exteriores, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta de nuevo en servicio en los plazos más breves posibles. Cuando exista una necesidad de sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, achacable al propio funcionamiento de los Centros, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria, siendo ésta responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías.
- Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tipo y plazo de la modificación legislativa a la

Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

- El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado de limpieza y cuidado las zonas verdes de la parcela en la que se ubican los centros, así como las plantas de interior, y a realizar el mantenimiento debido para evitar su deterioro. Por consiguiente, el adjudicatario estará obligado a la sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles y arbustos que hubiera perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, o bien su precario estado botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato. Para la reposición que se efectúen se utilizarán especies de idénticas características botánicas, edad, tamaño y conformación, a las que en el momento de la sustitución reúna el conjunto del que han de formar parte. Se dedicará atención a la limpieza de las zonas verdes que consistirá en la eliminación tanto de la vegetación de crecimiento espontáneo como de las hojas caídas; llevará a cabo las labores de siega, recortes, podas y recogidas de desperdicios y basuras que por cualquier procedimiento lleguen a esas zonas. El adjudicatario cuidará de que no se produzcan pérdidas de agua por bocas de riego mal cerradas, aspersores mal regulados o por cualquier otra causa.
- Correrán a cargo de la Consejería las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del local o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento de los Centros 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 necesario. Correrán también a cargo de la Consejería los gastos de pintura cuando afecten a la totalidad del Centro, así como la reforma que suponga modificación de la distribución interior. También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento complementario del inicial del que se haya dotado a los Centros, así como la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen 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 competentes (Área de Supervisión de proyectos, Obras e Instalaciones) de la Subdirección General de Inversiones en Centros Públicos de Atención Social, de la Dirección General de Evaluación, Calidad e innovación. Además, la Consejería se hará cargo de los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.
- En relación al equipamiento informático la entidad adjudicataria de la gestión del Centro incluido en el presente contrato, se hará cargo del mantenimiento y reparación de los ordenadores e impresoras, fax así como de su renovación periódica, de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet, la adquisición, mantenimiento y oportunas renovaciones de las aplicaciones informáticas y de software que se estime necesario para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos y el centro.
- De otra parte, la entidad o empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para la instalación, mantenimiento y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónica necesarios para el adecuado funcionamiento del centro objeto del contrato. A la finalización del contrato la titularidad de las citadas líneas revertirá a la Comunidad de Madrid, debiendo la empresa adjudicataria realizar la entrega de todas las instalaciones en perfectas condiciones. El cambio de titularidad de las líneas a la finalización del contrato será tramitado directamente por la Comunidad de Madrid, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.

- Con ocasión de la finalización del contrato de servicios el adjudicatario deberá entregar el centro y sus instalaciones en perfectas condiciones. El adjudicatario deberá acometer, con una antelación de al menos cuatro meses de la finalización del contrato, la realización de un informe sobre el estado del local, sus instalaciones y equipamiento que deberá entregar a la administración tres meses antes de la fecha de finalización del Contrato. Dicho informe deberá versar sobre el estado de la edificación (cerramientos de fachada, cubiertas, impermeabilización, carpinterías, automatismos en accesos, etc...), el espacio libre de parcela (vallado, aceras, jardinería, red de riego, etc...), y sus instalaciones: instalaciones de suministro y distribución de agua, calefacción, climatización, agua caliente sanitaria, protección contra incendios, electricidad y alumbrado, y saneamiento, todo ello realizado por empresa de control de calidad homologada, realizando para ello, las pruebas y comprobaciones que se consideren adecuadas para su emisión; informe en el que se hará mención expresa de los aspectos analizados de las instalaciones y su conformidad, o no, sobre su estado y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.
- Asimismo, el adjudicatario deberá entregar a la Administración los expedientes individuales y/o historiales de atención de todos los usuarios atendidos en los centros. Estos expedientes, que quedarían en propiedad de la Administración y en uso exclusivo de la misma, deberán ser entregados por los adjudicatarios completos y adecuadamente organizados, no pudiendo, en ningún caso, quedarse la empresa adjudicataria con ninguno de ellos ni con copias de los mismos.

6.1.4. Otros medios materiales

La entidad adjudicataria deberá, respecto a:

a) Útiles y productos de aseo:

Los productos y útiles de aseo básico (gel, champú, crema hidratante, peine, cepillo de dientes, etc.) serán de calidad estándar y autorizada para su comercialización, siendo aportados por el adjudicatario. Aquellos productos de marcas o tipos específicos que puedan requerir los usuarios, serán aportados por éstos o su representante.

b) Ropa de cama, mesa y aseo inherente a la prestación del servicio:

El servicio incluye la utilización de la ropa de cama (sólo plazas de atención residencial), mesa y aseo, así como el menaje, que deberán ser aportados por el adjudicatario.

El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.

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

c) Vestuario de uso personal (Plazas de atención residencial)

El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por cuenta del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.

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

El centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una relación detallada de las prendas de ropa, calzado y otros enseres que deben aportar en el momento del ingreso. Dicho documento deberá ser devuelto al centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir su reposición, siempre que le sea requerido por el centro. En el caso de que dicha dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el centro, éste podrá proceder a la facturación, a cargo de la familia o representante, de los gastos ocasionados por este motivo.

El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente.

La ropa deberá aportarse debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario.

d) Material de incontinencia, sanitario y medicación:

Plazas de Centro de Día. Será aportado por los usuarios; el número de cambios será el que demanden sus circunstancias personales. En el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturar el importe de los mismos. Aportarán también a su cargo, al menos, una muda para realizar los cambios que fueran necesarios, dentro del horario de funcionamiento del Centro.

Plazas de atención residencial. Será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios; para ello deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro o bien responsabilizarse la familia o el representante de su facilitación de modo regular. En caso contrario, el centro le facturará su importe, así como el de los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, o la aportación en caso de no ser pensionistas.

Los gastos por otros conceptos no contemplados en el Pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo del usuario, familia o representante del residente.

e) Otros elementos de uso personal y servicios complementarios:

Plazas de todas las tipologías. Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios. El Centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los mismos.

Plazas de atención residencial. El servicio de corte y arreglo del cabello será prestado por el adjudicatario a su cargo. La depilación y otros cuidados corporales específicos correrán a cargo de los usuarios, familia o representante.

6.2. MEDIOS PERSONALES

La Consejería podrá solicitar la documentación que estime pertinente para comprobar que los trabajadores que están efectivamente asignados a la ejecución del contrato se hallan contratados para la prestación del servicio y gozan de la titulación y formación profesional necesaria para ello.

La totalidad de la plantilla del personal que se relaciona a continuación, dependerá laboralmente de la adjudicataria del contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo a este respecto con la Consejería que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

El centro deberá contar con la figura de una persona responsable de su dirección, organización, funcionamiento y administración y cumplir con lo establecido en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo.

Para la adecuada prestación del servicio adjudicatario deberá garantizar:

La presencia física, todos los días del año, al menos del personal que a continuación se relaciona:

- **ATS/DUE:** El adjudicatario garantizará la presencia continua las 24 horas de al menos un profesional de esta categoría.
- **Cuidadores/as:** El adjudicatario garantizará la presencia continua de profesionales de esta categoría durante las 24 horas, garantizando en cada turno la presencia del siguiente número de profesionales:
 - Turno de mañana: 17 profesionales a jornada completa
 - Turno de tarde: 16 profesionales a jornada completa
 - Turno de noche: 4 profesionales a jornada completa

El adjudicatario podrá proponer, mediante solicitud motivada, para su aprobación por la Consejería, la modificación de la distribución por turnos indicada para esta categoría.

- **TIS/Educadores/as:** El adjudicatario garantizará, para cada turno, la presencia del siguiente número de profesionales:
 - Turno de mañana: 3 profesionales a jornada completa
 - Turno de tarde: 4 profesionales a jornada completa

El adjudicatario podrá proponer, mediante solicitud motivada, para su aprobación por la Consejería, la modificación de la distribución por turnos indicada para esta categoría.

La presencia física, de lunes a viernes no festivos, al menos del personal que seguidamente se relaciona:

- **1 Médico** a jornada completa. Fuera de su horario de atención, el adjudicatario garantizará la atención inmediata en los casos de urgencia que lo requieran.
- **1 Fisioterapeuta** a jornada completa y uno a media jornada.
- **1 Psicólogo** a jornada completa.
- **1 Trabajador Social** a jornada completa.
- **1 DUE/ATS**, a jornada completa partida, para el Centro de Día.
- **4 TIS/Educadores/as** a jornada completa partida, para el Centro de Día.
- **4 Cuidadores** a jornada completa partida, para el Centro de Día.

El servicio de portería-recepción deberá prestarse todos los días del año en los turnos 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.

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 Gobernante/a.
- 1 Oficial de administración.

Se contará con, el siguiente personal para la prestación del servicio de restauración y limpieza:

- 14 Limpiadores a jornada completa y 1 a media jornada.
- 5 Cocineros a jornada completa.
- 1 Ayudante de cocina a jornada completa y 1 a media jornada.

La organización de los turnos de este personal, incluyendo sus posibles rotaciones, deberá garantizar la correcta prestación del servicio de lunes a domingo, todos los días del año.

Características del personal y otras obligaciones:

La información de la composición de la plantilla se señalará en la Programación del Centro al inicio del contrato, con indicación de las figuras profesionales y dedicación horaria. En el caso de que algún profesional se comparta con varios recursos, la programación indicará el tiempo efectivo asignado en cada uno de ellos.

El adjudicatario viene obligado a informar de forma inmediata a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del Centro, realizándose esta comunicación anticipadamente siempre que pueda preverse.

El adjudicatario aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la plantilla contratada. A estos efectos deberá tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).

Las figuras profesionales de Atención Directa, podrán ser desempeñadas por figuras equivalentes, siempre que cuenten con la cualificación académica o profesional para ello, y no vaya en contra de lo dispuesto por el Convenio Colectivo Laboral de aplicación, previa propuesta razonada del adjudicatario del servicio al órgano competente de la Consejería.

Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de todo el personal 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.

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.

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.

La empresa adjudicataria estará obligada al cumplimiento de todas las responsabilidades que la legislación laboral vigente impone al empresario, quedando la Administración libre de toda responsabilidad. No obstante, ésta podrá exigir en cualquier momento a la Entidad adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de los compromisos que pudieran venir impuestos en virtud de la normativa vigente.

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

7. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS

7.1. 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.

El citado Plan, contendrá instrucciones para la coordinación de los medios de protección con los que cuenta la residencia (medios activos y pasivos, sectorización detección, megafonía, extinción, señalética...) con los recursos humanos que, de una manera organizada, deban atender cualquier situación de emergencia que se produzca en el Centro.

El gestor deberá llevar a cabo al menos un simulacro de emergencia, al año; resultado del cual deberá informar a la dirección del Centro y a la Subdirección General, disponiendo las medidas correctoras que se pudieran derivar de las observaciones del simulacro.

7.2. 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.

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

El adjudicatario del contrato designará un responsable del servicio, quien coordinará y supervisará su prestación. 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.

Ante posibles situaciones de emergencia, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad los datos del responsable del servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización.

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la dirección del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y comunicado a la Consejería.

Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación.

El adjudicatario del contrato viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, o relativa a la prestación de los servicios, personal, o de cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato. Se calificará una incidencia como significativa siempre que produzca alteraciones en los medios materiales y personales exigidos que impidan prestar el servicio con normalidad, además de aquéllas que contemplen esta comunicación como norma dentro del oportuno protocolo de actuación.

PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

En el caso de huelga legal, 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 aquel.

INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD

El adjudicatario del contrato se obliga 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 y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo a este contrato.

La entidad adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir conforme a las directrices que se establezcan desde la Consejería, la vinculación del centro con la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad a través del presente contrato.

PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

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

Asimismo, todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del centro deberán editarse en el papel que la Consejería establezca. En el caso de difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, deberá figurar la referencia a la Consejería, bien verbal o escrita.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la gestión del centro, elaboren alguna publicación (o publiquen artículos en revistas científicas o de otro tipo), o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos, Jornadas, etc. en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, así como cuando organicen actos o eventos relacionados con el centro y sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del centro y de su equipo con la Consejería mediante el presente contrato, y que dicho centro se encuentra integrado en la Red Pública de Centros de Atención a personas con discapacidad, dependiente de la Consejería con competencias en materia de servicios sociales.

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, al RD 39/1997 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 estos elementos sean utilizados por todo el personal, siendo responsabilidad de ésta, aquellos accidentes laborales que pueda sufrir el personal.

Madrid, (fecha de la firma)
LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: SERRANO FERNÁNDEZ ALEJANDRA
Fecha: 2025.02.20 15:33