



**Comunidad
de Madrid**

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

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE DÍA DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES DON RAMÓN DE LA CRUZ.

INDICE

- I. OBJETO**
- II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**
- III. SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE**
- IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**
 1. Manutención y estancia diurna
 2. Apoyo y Cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad
 3. Atención gerontológica, de rehabilitación funcional y atención social
 4. Transporte adaptado
 5. Servicio de Atención Telemática
- V. MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO**
- VI. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**
 1. Usuarios
 2. Designación de usuarios
 3. Periodo de adaptación
 4. Comunicación de altas, bajas e Incidencias
 5. Régimen interior
 6. Régimen Económico
- VII. MEDIOS PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
- VIII. ESTUDIO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO**
- IX. MANTENIMIENTO DEL CENTRO**
- X. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS**
- XI. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA**
- XII. COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA**
- XIII. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**
- XIV. SEGURIDAD Y SALUD**

I.- OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que pueda ser adjudicataria del servicio para la gestión del centro de día de atención a personas mayores dependientes Don Ramón de la Cruz.

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

II.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1.- El servicio consiste en la gestión del Centro de Día para personas mayores dependientes Don Ramón de la Cruz, entendiéndose por tal, a los efectos de este Pliego, el equipamiento especializado, de carácter preventivo y socio habilitador y estancia diurna para personas mayores que presentan pérdidas y/o déficit en su autonomía.

Sus objetivos son:

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

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

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

2.- El servicio se prestará en el Centro de Día Don Ramón de la Cruz, ubicado en la planta baja del número 89 de la calle del mismo nombre, en Madrid, cuya titularidad ostenta la Comunidad de Madrid.

El centro, de 372 m² cuenta con entrada propia desde la calle, cuenta con las instalaciones y

equipamiento adecuados, según inventario que se entregará al adjudicatario una vez formalizado el contrato.

Dicha formalización del contrato supone la aceptación del estado del centro y sus instalaciones.

El equipamiento informático, tanto en lo que se refiere a hardware como a software de gestión, será aportado por el adjudicatario.

3.- El funcionamiento del Centro de Día será de lunes a viernes, en días laborables, durante todo el año con un horario de actividad comprendido entre las 8:00 y las 18:30 horas, si bien los usuarios que no hagan uso del servicio de transporte podrán acceder al centro entre las 8:00 y las 11:00 h. y salir entre las 17:00 y las 18:30 h., previa comunicación al centro con la suficiente antelación.

4.-La capacidad señalada para el centro, 30 usuarios, debe ser entendida como de asistencia simultánea, pudiendo ser atendidos, en régimen de asistencia alterna, un número mayor siempre que no se rebase dicha ocupación.

III.- SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE

El adjudicatario garantizará, al menos, los siguientes servicios, programas y prestaciones y aportará los medios materiales y personales necesarios para hacer efectivos los mismos.

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

1. Mantenimiento y estancia diurna.
2. Apoyo y Cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad.
3. Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social.
4. Transporte adaptado.
5. Servicio de Atención telemática.

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 sanitario o causas de fuerza mayor, el centro pondrá a disposición de los usuarios un servicio de atención telemática de acuerdo con las especificaciones que se describen más adelante.

IV.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

IV.1. Mantenimiento y estancia diurna

a) Mantenimiento

Los menús se adaptarán a los problemas de salud, siguiendo las líneas de la Atención Centrada en la Persona, respetando en lo posible los gustos y las razones religiosas o de otra índole que así lo requieran, en todo caso cumpliendo las siguientes condiciones básicas:

1º Se servirán tres comidas: desayuno, comida y merienda.

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

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

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

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

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

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

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

Se priorizará el uso de verduras frescas y de temporada.

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

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

En general la dieta será basal, normal, y solo si existe una indicación expresa del médico se servirá la dieta estricta sin sal. La dieta triturada debe garantizar el aporte calórico y nutricional adecuado. Todas las dietas deben ofrecer primer plato, segundo plato y postre.

Igualmente, incluirán comidas especiales en fechas socialmente señaladas.

4º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios poniendo el adjudicatario los medios necesarios para ello.

5º Los menús, tanto ordinarios como de régimen, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que puedan ser visibles fácilmente por los usuarios. En la publicación de los menús se deberá evitar nombres genéricos como carne, pescado, verdura, etc. debiendo indicar el nombre específico del alimento de que se trate.

Por otra parte, las familias, recibirán a primero de cada mes la correspondiente planificación mensual del menú.

6º Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos que faciliten la autonomía de la persona (platos, tenedores adaptados...). Así mismo, en caso de precisar ayuda, el personal del centro ayudará en la alimentación al usuario sentado, a la altura de sus ojos y personalizando la atención en cuanto a los tiempos de administración y ayuda de cada uno de ellos.

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

8º Con el fin de promover la participación y el fomento entre los usuarios, de buenos hábitos nutricionales, se fomentará por parte del centro la constitución de una “comisión de menús”, integrada por los responsables de la elaboración de los menús (cocinero, nutricionista, etc.) y un máximo de 3 integrantes elegidos entre los usuarios y/o familiares de éstos. En caso de que hubiera más de tres personas interesadas en participar en ella serán elegidas por orden de antigüedad en el centro.

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

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

9º Se garantizará el tratamiento y manipulación correcta de los alimentos, así como, la recogida sistemática de muestras como ordena la legislación vigente.

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

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

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

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



b) Estancia diurna

La estancia diurna comprende la utilización por el usuario del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

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

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

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

a) Apoyo y cuidado personal

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

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

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

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

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

Las esponjas que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario.

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

Las toallas serán aportadas por el adjudicatario, quien las cambiará siempre que sea necesario, en todo caso semanalmente, y las renovará cuando sea preciso para mantenerlas en condiciones de uso adecuadas. En los aseos de uso común se deberá disponer de toallas desechables.

El adjudicatario tendrá disponible y a disposición de los usuarios el material de incontinencia necesario. Este material correrá a cargo del usuario o del Sistema de Salud al que esté acogido.

Se dispondrá con cargo al adjudicatario de la medicación y materiales necesarios para la

atención de urgencias médicas en ámbito extrahospitalario.

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

El centro deberá contar con la instalación de bucle magnético o de inducción de sonido en las zonas comunes.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, andadores, así como bastones, muletas, etc., de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el sistema de salud correspondiente prevea en cada caso. Las sujeciones vinculadas al mobiliario no incluidas en el equipamiento inicial del centro, el gasto que esto suponga correrá a cargo del adjudicatario. Este material pasará a formar parte del equipamiento del centro.

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

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

El material de actividades, productos farmacéuticos, pequeño utillaje sanitario básico (jeringuillas, suero, gases. oxígeno...) y de reparaciones, el material utilizable en las actividades de terapia ocupacional y el material técnico de fisioterapia y el material fungible, serán con cargo exclusivo al adjudicatario.

b) Seguridad y protección

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

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

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

Durante el primer trimestre del contrato deberán contar con un plan específico de actuación

de no sujeciones y medidas alternativas, con análisis de riesgos, casuística, recursos y procedimiento que se aplicarán como alternativa previa a la sujeción, cuyos objetivos serán revisados anualmente. Dicho plan tendrá que ser certificado por un servicio externo con experiencia en la materia y comunicado a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia (en adelante Dirección General).

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

IV. 3. Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social

Para el desarrollo de las actividades en los centros de día se elaborarán y pondrán en marcha, durante el primer trimestre del inicio del contrato, diferentes programas que abarquen las áreas sanitarias, habilitadora y psicosocial, tales como programas de atención social, de valoración y seguimiento individual, de psicomotricidad, de actividades de la vida diaria, de cuidados de enfermería, de higiene personal, de psicoestimulación, de apoyo emocional, de animación sociocultural, y formación y apoyo al familiar y al cuidador.

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

3.1. Programa de valoración integral

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

La valoración integral debe evaluar las siguientes áreas:

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

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

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

De cada usuario deberá existir un expediente personal único, en el que constará de: la información administrativa, social, sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia, terapia

ocupacional), así como los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del PAI que se haya fijado, así como las incidencias producidas, la historia de vida y la ficha de gustos y preferencias.

Se llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de enfermería, que consistirán en libros de registro o programas informáticos que garanticen la no modificación posterior a la anotación de la incidencia. Cada uno de estos libros será visado por el superior inmediato.

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

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

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

La gestión del PAI deberá estar soportada por un sistema informático, al que tendrán acceso los técnicos de la Comunidad de Madrid en su labor de control y verificación del cumplimiento de los requisitos del contrato de gestión.

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

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

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

Las actuaciones del centro de día en este ámbito, se limitarán a la elaboración y desarrollo de los programas preventivos de salud que se desarrollen en el propio centro dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como el desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia, terapia ocupacional), teniendo en cuenta la utilización de los servicios sanitarios del sistema de salud al que pueda estar acogido el usuario.

Se ocupará de la realización de:

- Educación para la salud.
- Detección de situaciones de riesgo
- Fisioterapia de mantenimiento, adaptada a las a las circunstancias específicas de cada persona usuaria
- Terapia ocupacional.
- Entrenamiento y mantenimiento de las actividades de la vida diaria (AVD).
- Entrenamiento y mantenimiento de las capacidades intelectuales.
- Programas de actuación según los distintos protocolos: alimentación y nutrición administración de medicación, control de esfínteres, prevención de caídas, protocolos

para actuación ante casos de urgencia sanitaria, enfermedades transmisibles y todos aquellos que se determinen de interés para su implantación.

- Coordinación con los equipos de Atención Primaria de Salud y Atención Especializada.

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

Todas las actividades se realizarán de acuerdo al Plan de Vida e Historia de vida de cada persona.

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

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

En cualquier caso, el adjudicatario, asegurará la administración de tratamientos farmacológicos específicos prescritos y documentados en pauta médica actualizada, en caso de que cualquier usuario lo necesite.

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

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

3.3. Programa de atención social

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

Debe incluir como mínimo:

- a. Apoyo, información y asesoramiento social sobre otros recursos que permitan mejorar su atención y la de la familia, con especial atención al restablecimiento de relaciones con el entorno familiar cuando se haya deteriorado.
- b. Dinamización de la vida de los usuarios fuera del centro. Promoción de actividades culturales, recreativas y de relación social, elaborando un calendario anual de actividades.
- c. Apoyar en la integración en el Centro.
- d. Acompañar al usuario en su adaptación a través del profesional de referencia.
- e. Promover actuaciones de coordinación y trabajo del centro del entorno comunitario,

así como de cooperación con otros servicios sociales recibidos.

f. Promover actividades de participación y de concienciación colectiva a través del voluntariado social.

g. Promover actividades inter generacionales y con el exterior en la programación.

h. El equipo multidisciplinar del centro, participará en la programación, diseño, ejecución y evaluación de las acciones dirigidas a familias y cuidadores y en su seguimiento, que incluye entre otras:

- Intercambio de experiencias.
- Entrenamiento de familias y cuidadores.
- Información, asesoramiento y ayuda en tecnologías y productos de apoyo.
- Información, orientación y asesoramiento sobre recursos y programas comunitarios y específicos.
- Promocionar la calidad de los cuidados.
- Potenciar las buenas prácticas en el ámbito familiar.
- Potenciar la participación de las familias en las historias de vida y en los planes de atención y vida.

2. Igualmente deberá incorporar los siguientes programas específicos:

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

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

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

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

El adjudicatario dispondrá de un proyecto de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato de las personas usuarias del servicio. Éste deberá contemplar:

- Evaluaciones individuales para la detección y valoración de todos los usuarios con un enfoque multidisciplinar.
- Previsión de medidas de apoyo e intervención de las situaciones detectadas.
- Previsión de medidas encaminadas a dar visibilidad a este problema y capacitar a

familias y profesionales a actuar para su prevención, detección y atención.

- Registro de casos y de actuaciones realizadas (tanto propias como, en su caso, de otros implicados).

3. El adjudicatario facilitará a la Dirección General, al inicio del contrato, y en enero de cada uno de los años de vigencia del contrato, el calendario de actividades programadas.

4. Se mantendrán relaciones y contactos periódicos con los familiares o allegados de los usuarios y se comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas en la jornada. Se establecerá un sistema de comunicación diaria, a través de agenda o similar, para dar traslado a las familias de las incidencias de interés producidas en la jornada, debiendo dejar constancia escrita de dicha comunicación. También se podrán utilizar soportes electrónicos para prestar esta información.

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

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

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

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

IV.4. Transporte adaptado

a) Objeto del servicio.

El adjudicatario prestará el servicio de transporte a los usuarios que tengan asignado este servicio, procedentes de su zona de influencia, que corresponderá a los distritos de Salamanca, Ciudad Lineal y Chamartín del municipio de Madrid.

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

Este servicio consiste en proporcionar a los usuarios el transporte desde su domicilio al centro y a la inversa. El transporte incluirá la ayuda necesaria (incluso el empleo de ayudas técnicas o medios auxiliares), en su caso, para el traslado de los usuarios desde el lugar de recogida al vehículo y a la inversa, y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

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

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

b) Horario y rutas

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

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

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

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

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

c) Medios Materiales

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

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

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

3º Los vehículos que presten el servicio quedarán debidamente identificados como tales y a tal efecto deberán cumplir las instrucciones de identidad institucional e imagen corporativa

que se proporcionen desde la Consejería garantizando en cualquier caso su visibilidad y su permanencia.

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

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

d) Medios Personales

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

- Prestar a los usuarios la ayuda necesaria, en caso de que la precisen y no puedan prestársela sus familiares o personas con las que conviva, para el traslado desde el lugar de recogida al vehículo y viceversa. Corresponde a la Consejería la apreciación de si el usuario precisa ayuda y no pueden prestársela sus familiares o personas con las que conviva. También comprende la ayuda necesaria para el traslado del usuario desde el vehículo al centro y de éste a aquel.
- Ayudar a los usuarios para la subida y bajada al vehículo y su ubicación en los asientos.
- Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- Complimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado. Asimismo, deberán disponer de teléfono móvil para comunicar cualquier incidencia ocurrida durante la ruta.

IV.5.- Servicio de atención Telemática

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

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

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

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

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

- a) Adaptación al ámbito domiciliario y seguimiento telemático por parte de los técnicos correspondientes de las actividades programadas de apoyo a la salud, habitación funcional y estimulación cognitiva:
 - Programas de prevención y educación para la salud dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios.
 - Actividades de fisioterapia adaptadas al ámbito domiciliario.
 - Actividades de terapia ocupacional adaptadas al ámbito domiciliario.
 - Entrenamiento y mantenimiento de las actividades de la vida diaria.
 - Entrenamiento y mantenimiento de las capacidades intelectuales.
 - Formación en el uso por parte de los usuarios de tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de estas actividades.
 - Seguimiento del cumplimiento de los tratamientos farmacológicos específicos prescritos y documentados en pauta médica actualizada.

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

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

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

- El plan individualizado de teletrabajo de cada uno de los usuarios a atender donde se refleje la atención necesaria, con expresa mención de las tareas a desarrollar por los profesionales de atención directa y los medios utilizados.

- La relación nominativa diaria de los usuarios a los que se ha prestado la atención telemática, profesionales que han intervenido y tiempo dedicado por cada uno de ellos.
- Registro diario de las atenciones prestadas y las actividades realizadas con los usuarios y/o sus familias y las incidencias acaecidas en su caso.

V. MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO

V.1. Modelo y principios

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

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

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

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

V.2. Sistema informático de gestión.

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

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

V.3. Elementos del modelo de gestión del centro.

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

1. Organización funcional del centro

a) El adjudicatario deberá elaborar un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas.

b) Asimismo, se crearán todos aquellos órganos o grupos de trabajo necesarios para la gestión del centro y la asistencia a los usuarios donde estén representados todos los profesionales que se requieran, prestando especial atención al equipo interdisciplinar

designado para la valoración, evaluación y gestión de los aspectos asistenciales y médicos de los usuarios. Se detallarán las funciones y el funcionamiento que va a tener cada equipo o grupo, reflejando claramente la periodicidad de las reuniones y el procedimiento de registro y custodia de los temas tratados y de las decisiones adoptadas.

c) Los documentos elaborados por el adjudicatario para contemplar estos aspectos organizativos deberán ser presentados ante la Consejería, para su aprobación, antes de la finalización del primer mes desde la adjudicación del contrato.

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

2. Organización de los servicios

a) La distribución de la plantilla asegurará el correcto tratamiento y asistencia de los usuarios, prestando especial atención a los momentos críticos o de punta de trabajo en la gestión del centro.

b) El adjudicatario facilitará la distribución de los horarios del personal por turnos a la Consejería para su aprobación antes de la finalización del primer mes desde la fecha de inicio de la ejecución del contrato.

3. Protocolos, registros y planes de actuación

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

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

3.1. Protocolos conforme al modelo de Atención Centrada en la Persona

1. Acogida, Información y orientación para el ingreso a usuarios y familiares (Esta información será facilitada al usuario y a los familiares autorizados a través de medios electrónicos o soporte digital).
2. Alimentación e hidratación.
3. Higiene y cuidado personal.
4. Eliminación, incontinencia y estreñimiento.
5. Preparación y administración de medicación.
6. Prevención, detección y tratamiento precoz de UPP.
7. Prevención de las caídas. Se contemplará de forma específica el registro y seguimiento de usuarios con alto riesgo de caídas.
8. Prevención y usos de sujeciones. Gestión y control de medidas de sujeción.
9. Cuidados de usuarios con sonda vesical.
10. Cuidados de usuarios con sonda nasogástrica.
11. Cuidados de ostomías (colostomías, traqueotomías, ileostomías, etc.).
12. Actuación con personas con trastornos conductuales.
13. Actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria y brotes epidémicos y detección de casos de VIH/SIDA.
14. Traslado a servicios de urgencias.

15. De adopción de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica.
16. Detección y actuación ante situaciones de maltrato.
17. Desaparición de usuarios.
18. Manejo de residuos sanitarios.
19. Manejo de objetos punzantes.
20. Prevención del suicidio.
21. De prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada.
22. De acogida, atención, no discriminación y prevención de la violencia por motivos de identidad o expresión de género o por razón de orientación e identidad sexual.
23. Prevención y gestión de riesgos psicosociales. Prevención de la violencia en el lugar de trabajo.
24. De toma de decisiones descentralizado en el centro.
25. Profesional de referencia.
26. De prevención, detección y actuación frente a los delitos contra la libertad sexual, regulados en el Título VIII del Libro II del Código Penal.

Estos protocolos deben incluir al menos la siguiente información:

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

3.2 Registros:

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

1. Registro de hidratación (donde deberá quedar reflejado de manera cuantitativa, la cantidad de líquido ingerido y el tipo de líquido).
2. Registro de alimentación oral (se debe reflejar qué tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada).
3. Registro de alimentación por sonda nasogástrica (reflejar cantidad administrada, hora de administración etc).
4. Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.).
5. Registro de cambios de pañal.
6. Registro de deposiciones (individualizado y diario).
7. Registro de diuresis; reflejando ésta de forma cuantitativa, individualizada y diaria. Este registro es especialmente importante en los usuarios portadores de sonda vesical.
8. Registro de medicación administrada.
9. Registro de curas diarias individualizado.
10. Registro de control de constantes (temperatura, tensión arterial, glucemias, peso y otras constantes) de acuerdo con la frecuencia prescrita por el facultativo.
11. Registro de cambio de sonda vesical, nasogástrica.
12. Registro de cambios posturales.

13. Registro de UPP.
14. Registro de derivaciones a centros sanitarios.
15. Registro de aparición de síndromes geriátricos (deberá constar en el PAI).
16. Registro de caídas: individual y colectivo por mes.
17. Registro de sujeciones.
18. Registro de control de oxígeno.
19. Registro de control de "Sintrom".
20. Registro de usuarios que acuden a terapia ocupacional.
21. Registro de usuarios que acuden a fisioterapia.
22. Registro de entradas y salidas de los usuarios.
23. Registro de gustos y preferencias.
24. Registro de datos sobre suicidios e intentos de suicidio en usuarios.

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

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

Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, cumpliendo siempre los requisitos y límites establecidos en la normativa vigente, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDPGDD).

3.3 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 una certificación de calidad específica para cada centro de día adjudicado y con validez para todo el periodo de ejecución del contrato cumpliendo la norma UNE 158201:2015 para centros de día o la que, en su caso la sustituya.

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

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

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

El adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y familiares que deberá ser aprobado por la Consejería al menos una vez al año los resultados

de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a dicha Consejería.

3.4 Política de Recursos Humanos

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

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

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

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, el adjudicatario elaborará un plan de formación del personal en la materia objeto del contrato con un horizonte de al menos 2 años, evaluable anualmente.

En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte, por el periodo establecido en la misma. Se incluirá especialmente un plan de formación en el "Modelo de Atención Centrada en la Persona" para todos los profesionales del centro, que incluirá, en todo caso, una formación obligatoria de 10 horas al personal de atención directa.

3.5 Relación con los familiares

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

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

c) El centro facilitará la toma de contacto, conocimiento y relación entre el profesional de referencia y la familia.

VI.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

VI.1. Usuarios

a) Podrán ser usuarios del servicio las personas mayores de 60 años dependientes. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer podrán ser atendidas en el centro de día a partir de los 55 años de edad.

b) No podrán ser usuarios del servicio aquellas personas mayores que padezcan de una enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención continuada o permanente en centro hospitalario.

- c) Los usuarios no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.
- d) Las ausencias superiores a 45 días podrán dar lugar a la pérdida del derecho a la plaza salvo que se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería, las justifiquen.
- e) Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.

VI. 2. Designación de usuarios

Corresponde a la Consejería la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas del centro.

La ocupación de las plazas del centro, así como la pérdida de la condición de usuarios del mismo se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería.

El adjudicatario del servicio se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería. La incorporación de usuarios al centro deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la comunicación de asignación de plaza.

El adjudicatario, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se le ha adjudicado la plaza, a través de los medios que la Consejería determine, deberá realizar el ingreso efectivo en un plazo no superior a diez días naturales desde la fecha de notificación de adjudicación de plaza. Si viera que, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no se va a cumplir, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

VI.3. Período de adaptación

Se considerará período de adaptación del usuario al servicio, el constituido por los treinta días naturales siguientes al de su incorporación al mismo. Transcurrido este período, el usuario consolidará su derecho a la utilización del servicio.

Si durante dicho período se apreciaren circunstancias personales que impidan la atención del usuario, el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería, mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.

VI.4. Comunicación de altas, bajas e Incidencias

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

VI.5. Régimen interior

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

Dicho reglamento recogerá las normas de funcionamiento del centro y características de los usuarios: sistemas de admisiones, bajas y ausencias del Centro; sistema de cobro de los servicios, en su caso, horarios de los servicios, régimen de salidas y de comunicaciones, así como los derechos y deberes de éstos y el régimen sancionador, en su caso.

El usuario firmará al ingreso un documento de incorporación cuyo modelo tipo deberá ser visado por la Consejería. En dicho documento se hará constar al menos la entrega del Reglamento de Régimen Interior, así como la aceptación del servicio. En caso de necesitar medidas de apoyo judicial, el documento podrá ser firmado por el curador o guardador de hecho, de acuerdo con la legislación civil aplicable.

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

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

VI.6 Régimen económico

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

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

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

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

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

VII. MEDIOS PERSONALES QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

1. El adjudicatario deberá garantizar como mínimo, la presencia física del personal que a continuación se relaciona:

- Un Coordinador/Responsable, 5 horas semanales, de lunes a viernes. Estas funciones podrá desempeñarlas cualquier profesional del centro que precise para el desarrollo de sus funciones, al menos, titulación de grado medio, siempre que se sume, a la jornada antedicha, la que debe cumplir como tal profesional.
- Un Médico, 5 horas semanales, de lunes a viernes.
- Un ATS/DUE, 10 horas semanales, de lunes a viernes.
- Un Diplomado en Trabajador Social, 5 horas semanales, de lunes a viernes.
- Un Fisioterapeuta, a media jornada de lunes a viernes.
- Un Terapeuta Ocupacional, a media jornada de lunes a viernes.
- 5 Gerocultores/Auxiliares de enfermería diarios en jornada completa y uno 16 horas semanales.

2. Otros medios personales que deberá aportar el adjudicatario para la gestión del centro

Deberá garantizarse la presencia física, como mínimo del personal que seguidamente se relaciona:

- Una limpiadora, 2 horas diarias de lunes a viernes.
- Un oficial de mantenimiento, 10 horas semanales.

3. Otras obligaciones

a) El centro deberá llevar un registro de personal a través de un sistema de control de presencia diaria. Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de tal 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.

b) 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.

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

VIII.- ESTUDIO ECONÓMICO – ADMINISTRATIVO

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

del servicio.

1. Gastos de personal

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

2. Gastos en bienes corrientes y servicios

Este apartado comprende todos los costes de bienes corrientes y servicios derivados del funcionamiento del centro tales como reparaciones y conservación de edificios, mobiliario instalaciones, maquinaria, utillaje, material de transporte y equipos informáticos; mantenimiento y reposición de plantas de interior; reposición de ropa-lencería, menaje, mobiliario, enseres, material fungible y pequeño utillaje para el funcionamiento de los servicios; agua, gas, electricidad, calefacción y otros suministros; servicios telefónicos, postales y telegráficos, transportes y otras comunicaciones; farmacéuticos y sanitarios; material de oficina, limpieza y aseo; actividades socioculturales de prensa, revistas y publicaciones periódicas; vestuario, dietas; planes de autoprotección y otras contingencias: tributos y seguros; transporte usuarios del centro de día; servicios y suministros exteriores: limpieza, desinsectación, desratización y cualquier otro que deba incluirse en este apartado.

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

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

IX.- MANTENIMIENTO DEL CENTRO

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

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

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

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

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

- Climatización (calefacción/aire acondicionado).
- Electricidad (incluido el centro de transformación en su caso).
- Alumbrado interior y exterior.
- Fontanería.
- Carpintería.
- Sistemas de Detección y Extinción de Incendios (PCI).
- Ascensores, montacargas y plataformas elevadoras.
- Agua caliente sanitaria.
- Albañilería y pintura.
- Tratamiento de limpieza y desinfección de las instalaciones de agua (legionela).
- Imagen, sonido, comunicaciones y datos.
- Equipamiento e instalaciones de cocina y lavandería.
- Mobiliario geriátrico (grúas, mandos eléctricos, sillas, carros de alimentación u otros enseres).
- Mobiliario de uso general.
- Montaje, desmontaje, colocación y movimientos de mobiliario y enseres.

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

El adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria del local, sus instalaciones, el equipamiento asistencial y mobiliario en general para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios aquí descritos.

Los contratos de mantenimiento deberán ser suscritos por el adjudicatario lo serán con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de las instalaciones y equipos y serán, de preferencia, los fabricantes de los mismos o, en su caso, empresas que cuenten con los requisitos de habilitación y normativos como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad que en cada momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento del local y sus instalaciones se ajustarán a la legislación vigente de aplicación.

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

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

A) Mantenimiento preventivo:

De acuerdo con la reglamentación vigente se entenderá por mantenimiento preventivo (M.P.) el conjunto de operaciones necesarias para asegurar el funcionamiento de las instalaciones y

equipos de manera constante con el mejor rendimiento energético posible, conservando permanentemente la seguridad de los locales, de las personas y la defensa del medio ambiente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B) Mantenimiento correctivo de las instalaciones:

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

Las operaciones de M.C. llevadas a cabo sobre equipos e instalaciones estarán contenidas en un Documento Técnico que contendrá, como mínimo los siguientes apartados y que las empresas licitadoras presentarán a la Consejería cada 6 meses y en cualquier momento en el que les sea requerida.

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

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

Cuando sea necesario sustituir parte de una instalación, equipos, piezas o materiales achacables al propio funcionamiento de los Centros, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria, siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías.

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

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

Correrán a cargo de la Consejería las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del Centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería resulte necesaria. También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento

complementario del inicial del que se haya dotado al Centro, así como la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalice su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería. El fin de vida útil de una instalación, maquinaria o equipo será debidamente justificada con informes realizados por los fabricantes, o en caso de no ser posible, por empresas especializadas, cuyo coste correrá a cargo del adjudicatario. Si finalmente se comprobara que dicha instalación admite reparación, el coste de la misma revertirá en el adjudicatario, aun cuando el presupuesto haya sido aceptado por la Consejería.

C) Mantenimiento Técnico-Legal:

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

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

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

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

1. Climatización

1.1. Climatización/Equipos Autónomos y Fan-coils:

Mensualmente:

- Limpieza de filtros o reposición según estado.
- Contraste de la no existencia de ruidos anormales.
- Verificación de toberas.
- Verificar ausencia de humedad en el circuito refrigerante.
- Comprobación de termostatos.
- Comprobación de anclajes y vibraciones.
- Comprobar obstrucciones en la bandeja del condensador.
- Comprobar presiones y temperatura en evaporador y condensador.
- Comprobar presiones y temperatura de entrada y salida en intercambiadores.

Semestralmente:

- Limpieza de bandejas de condensación y red de desagües.
- Verificar del grupo motor-ventilador, incluso alineaciones.
- Comprobación del inversor de invierno-verano.
- Comprobar el estado de las correas de transmisión, si las hubiera.
- Comprobación del interruptor de flujo de aire.
- Comprobación de presostatos y termostatos de seguridad.
- Limpieza de circuitos intercambiadores.
- Revisión de juntas y aislamientos.

- Revisión y corrección de fugas en el circuito frigorífico.
- Limpieza de evaporadores y condensadores (exteriormente).

Anualmente:

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

1.3. Extractores, ventiladores y difusores:

Mensualmente:

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

Semestralmente:

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

2. Electricidad

2.1 Cuadros eléctricos:

Mensualmente:

- Comprobación de los mecanismos de disparo de disyuntores, seccionadores, etc.
- Comprobación de fusibles, lámparas y equipos de medida (voltímetros y amperímetros) de cada cuadro.
- Verificación de la toma de tierra y aislamientos.
- Revisión visual de los interruptores automáticos y comprobación de sus accionamientos (magnetotérmicos y diferenciales).
- Revisar funcionamiento y maniobra correcta de los pulsadores revisando contactos y procediendo a su sustitución si fuera necesarios.
- Comprobación del buen funcionamiento de los contactos manuales.

Trimestralmente:

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

Semestralmente:

- Engrasar los contactos con vaselina neutra.

2.2. Telerruptores, contactores, relés y fusibles:

Mensualmente:

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

Trimestralmente:

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

Semestralmente:

- Engrasar contactos con vaselina neutra.

2.3 Redes y mecanismos:

Mensualmente:

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

Trimestralmente:

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

Semestralmente:

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

2.4 Motores Eléctricos:

Mensualmente:

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

Semestralmente:

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

2.5 Alumbrado.

Diariamente:

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

Mensualmente:

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

Trimestralmente:

- Revisión de cebadores, portacebadores y reactancias.
 - Revisión de rejillas antideslumbrantes y difusores.
- Según necesidades:
- Sustitución de mecanismos, cebadores y reactancias.
 - Reposición de bombillas, lámparas y tubos fluorescentes.

3. Fontanería:

3.1. Red Horizontal de saneamiento:

Semestralmente:

- Revisión del estado de pozos, arquetas, sifones, cámaras de descarga y aliviadores.
 - Revisión del estado de los colectores con sus entronques en arquetas.
- En función de las necesidades:
- Reposición de rejillas, sumideros o tapas de arquetas en mal estado.
 - Reparaciones de albañilería en pozos y arquetas.

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

Trimestralmente:

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

Anualmente:

- Limpieza y engrase de válvulas generales al tiempo que se procede a su apertura y cierre.
- Reapriete de prensas o sustitución de empaquetaduras de dichas válvulas.
- Limpieza interior de termos eléctricos y elementos calefactores.

4. Protección contra incendios

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

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

4.- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

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

5. Albañilería y pintura:

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

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

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

6. Carpintería:

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

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

7. Imagen, sonido comunicaciones y datos:

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

8. Mobiliario geriátrico:

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

9. Servicio de limpieza

El servicio de limpieza se prestará todos los días de lunes a viernes. En el caso de los espacios relacionados más abajo, la limpieza se efectuará de conformidad con el siguiente cuadro de

frecuencias mínimas y se registrará en el libro u hoja de mantenimiento preventivo, tal y cómo se establece en el apartado IX del presente documento:

	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
LIMPIEZA DE CRISTALES, ESPEJOS Y MAMPARAS	X	
LAVADO DE CORTINAS/ESTORES	X	
PERSIANAS		X
PULIDO Y CRISTALIZADO DE SUELOS		X

E) Otros Aspectos

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

F) Reversión del Servicio

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

La empresa gestora encargará 6 meses antes de la finalización del contrato, la realización de una inspección, en aquellas instalaciones sujetas a inspección periódica por normativa, que no hayan pasado o tengan que pasarla, en el año anterior a la finalización del contrato: ascensores y aparatos elevadores, calefacción/climatización, baja tensión, protección contra incendios, en su caso.

Adicionalmente, se encargará auditoría a empresa especializada, del resto de instalaciones: fontanería y ACS y equipamiento industrial de cocina y lavandería.

Los certificados de las inspecciones, así como los informes de resultado de las auditorías, deberán presentarse al menos con 2 meses de antelación a la finalización del contrato.

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

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

Sin perjuicio de las instrucciones proporcionadas por la Consejería en cuanto al procedimiento del cambio de contratista, la empresa saliente favorecerá y facilitará a la empresa entrante

todos los trámites y procedimientos para que el cambio se perciba lo menos posible por parte de usuarios y familiares.

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

- Dossier de documentación en formato electrónico con la documentación del centro: licencias/autorizaciones vigentes, accesos a los sistemas y aplicaciones y contraseñas y claves de seguridad, planos del edificio y de las instalaciones, certificados de mantenimiento vigentes de las instalaciones y OCAs vigentes.

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

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

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

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

X. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y OTRAS CONTINGENCIAS

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

1.- PLAN DE AUTOPROTECCIÓN: Dada la vulnerabilidad de los usuarios atendidos en este recurso, será obligatorio la elaboración, registro e implantación de un Plan de Autoprotección, teniendo en cuenta la normativa vigente.

El Plan de Autoprotección, deberá inscribirse debidamente, en el Registro de Datos de Planes de Autoprotección, y actualizarse permanentemente.

2.- PLAN DE CONTINGENCIA: El Plan de Contingencia por Emergencias Sanitarias 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 usuarios
- 4- Descripción de la infraestructura del centro
- 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 centros de día.

XI.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

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

XII.- COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA

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

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

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

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

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

3. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado en el punto anterior, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que surja en el desarrollo de la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

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

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

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

XIV.- SEGURIDAD Y SALUD

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

La empresa adjudicataria deberá garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, en todos los aspectos relacionados con el trabajo a desarrollar. Dicha obligación se materializa a través



de la adopción de las medidas necesarias en materia de prevención de riesgos, planificación de la actividad preventiva, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud y de un servicio de prevención.

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

Madrid, a fecha de firma

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

Firmado digitalmente por: ALVAREZ LÓPEZ OSCAR
Fecha: 2024.04.23 16:28

Fdo.: Óscar Álvarez López