

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL Y DE CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES EN CENTROS DE TITULARIDAD DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.**

**ÍNDICE**

1.- OBJETO.

2.- DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.

- 2.1.- Definición de los servicios.
- 2.2.- Designación de personas usuarias.
- 2.3.- Condiciones funcionales y recursos humanos.
- 2.4.- Cartera de servicios.
- 2.5.- Protocolos.
- 2.6.- Documentación necesaria.
- 2.7.- Derecho a la imagen.
- 2.8.- Protección de datos y confidencialidad.
- 2.9.- Programación y memoria anual del centro.
- 2.10.- Normas de régimen interior.
- 2.11.- Reclamaciones y sugerencias.
- 2.12.- Régimen contable.
- 2.13.- Póliza de seguros.
- 2.14.- Sistema de control de calidad.

3.- CONDICIONES FUNCIONALES Y RECURSOS HUMANOS.

- 3.1. Requisitos de los centros de día y de noche.
- 3.2. Medios personales necesarios.
- 3.3. Prevención de Riesgos.

4.- INSPECCIÓN, CONTROL, E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- 4.1.- Inspección y control.
- 4.2.- Información a la Administración.

5. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.

6.- RÉGIMEN ECONÓMICO.

- 6.1.- Servicio de atención residencial.
  - 6.1.1.-Coste de las plazas. Cuantía y conceptos comprendidos.
  - 6.1.2.- Abono por las personas usuarias.
- 6.2.- Servicio de centro de día.
  - 6.2.1.-Coste de las plazas. Cuantía y conceptos comprendidos.
  - 6.2.2.- Abono por las personas usuarias.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 1 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsqft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- 7. FINANCIACIÓN DE LAS PLAZAS.
- 8. FACTURACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE ESTANCIAS.
- 9. RÉGIMEN APLICABLE Y MODIFICACIONES.
- 10. OTRAS CONSIDERACIONES.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 2 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 1. OBJETO.

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas para la contratación administrativa de servicios de atención residencial y de centro de día para personas mayores en situación de dependencia en el centro de titularidad de la Junta de Andalucía CRM Séneca, del municipio de Córdoba, y para la contratación administrativa de servicios de atención residencial en el centro de titularidad de la Junta de Andalucía CRM Bartolomé Sánchez Moreno, del municipio de Oria, Almería.

En concreto, las plazas objeto del contrato son, por un lado, en el centro CRM Séneca, del municipio de Córdoba, un total de 32 plazas de la tipología de atención residencial para personas mayores dependientes, 32 plazas de la tipología de atención residencial para personas mayores con trastornos graves y continuados de conducta y 30 plazas de la tipología de atención en centro de día para personas mayores dependientes en régimen de media pensión y transporte. Y por otro lado, en el centro CRM Bartolomé Sánchez Moreno, del municipio de Oria, en Almería, un total de 25 plazas de la tipología de atención residencial para personas mayores dependientes y 20 plazas de la tipología de atención residencial para personas mayores con trastornos graves y continuados de conducta.

## 2. DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.

### 2.1. Definición de los servicios.

El servicio de atención residencial tiene por finalidad facilitar a las personas mayores en situación de dependencia, alojamiento y convivencia, mediante una asistencia integral y profesional en el centro de forma continuada, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas. El servicio de atención residencial se prestará los 365 días del año a tiempo completo.

Por su parte, el servicio de centro de día es el conjunto de actuaciones que la entidad adjudicataria debe prestar durante el día a las personas a quienes se les asigne una de las plazas para proporcionarles una atención especializada adecuada a sus necesidades particulares, ofreciéndoles una atención integral mediante servicios de manutención, que consiste en la dispensa de desayuno, almuerzo y merienda, ayuda a las actividades de la vida diaria, terapia ocupacional, acompañamiento y otros. Se ofrecerá asimismo servicio de transporte adaptado, que realizará el traslado de las personas usuarias de su domicilio al centro y viceversa. El objetivo del servicio es mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y calidad de vida, tanto de la persona usuaria como de su entorno socio-familiar, posibilitando, mediante programas y terapias adaptadas a la situación específica de la persona usuaria, la permanencia de ésta en su entorno habitual.

La intensidad del servicio estará en función de los servicios del centro que precisa la persona de acuerdo con su programa individual de atención, que será como mínimo, de quince horas semanales para las personas reconocidas en grado I de dependencia moderada y de treinta y nueve horas semanales para las personas reconocidas en grado II de dependencia severa y grado III de gran dependencia.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 3 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 2.2. Designación de las personas usuarias.

La designación de las personas usuarias de las plazas objeto del servicio contratado se llevará a cabo por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (en adelante, Agencia), de conformidad con lo establecido en el Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche y podrán ser usuarios o usuarias aquellas personas a quienes, en virtud de su Resolución del Programa Individual de Atención, se les asigne una de las plazas objeto de esta contratación, así como otras personas dependientes cuyo ingreso esté previsto según la normativa.

Corresponde a la Agencia la comunicación a la Dirección del centro de la designación de la persona usuaria para que proceda a darlas de alta en la correspondiente aplicación informática, debiendo la entidad titular del centro aceptar a las personas usuarias designadas.

## 2.3.- Condiciones funcionales y recursos humanos.

La entidad adjudicataria deberá garantizar los derechos legalmente reconocidos a los usuarios del centro recogidos en la Ley 6/1999, de 7 de julio, de Atención y protección a las personas mayores de Andalucía, sin perjuicio de las limitaciones existentes en virtud de resolución judicial y el respeto a la dignidad de la persona. La entidad adjudicataria deberá garantizar una atención integral de las personas usuarias del centro, atendiendo prioritariamente a la prevención y autonomía de las personas mayores. Deberá asimismo, ajustar y mantener su actividad, en todo momento, a las condiciones materiales y funcionales establecidas en la normativa vigente que le sea de aplicación.

## 2.4. Cartera de servicios.

La entidad adjudicataria deberá ofrecer los siguientes servicios, adecuándolos a las necesidades de las personas atendidas en situación de dependencia según su grado de dependencia, de acuerdo con lo establecido en su Programa Individual de Atención:

### a) Atención social individual, grupal y comunitaria.

La atención social tiene por objetivo la actuación en materia informativa, orientativa y de asesoramiento respecto a los recursos puestos a disposición por el centro para las personas usuarias del mismo.

En función del área de intervención, podemos desglosar la atención social en individual, grupal y comunitaria.

La atención individual incluye especial atención a la acogida y adaptación al centro, tramitación de documentación, seguimiento de los procesos de incapacitación, en su caso, integración en la comunidad y en el centro, seguimiento de hospitalizaciones, elaboración de programas específicos y tramitación de ayudas técnicas.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 4 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades que favorezcan las relaciones entre las personas usuarias.

La atención comunitaria se basa en la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales y del sistema sanitario, al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el centro.

b) Atención social familiar.

Incluye información a las familias sobre el centro, sobre el desarrollo del plan de atención, apoyo y motivación a la familia, intervención familiar y organización de actividades que faciliten las relaciones de la persona usuaria con su familia, al menos, trimestralmente o cada vez que las circunstancias así lo requieran. La información suministrada quedará detallada en el expediente individual de cada persona usuaria.

c) Atención sociocultural.

Conjunto de actividades encaminadas a la promoción de la persona (individual o grupal), que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales y otras análogas, adecuadas a sus intereses.

d) Atención sanitaria.

Se realizará una valoración inicial al ingreso de la persona residente, con relación al historial sanitario previo y actual de la persona usuaria, con indicaciones para las actividades de la vida diaria, para la rehabilitación funcional y cognitiva necesarias, así como el seguimiento de los tratamientos médicos prescritos y al control de parámetros vitales en coordinación con el Sistema Público de Salud. Así mismo, se prestarán cuidados relacionados con la preparación y administración de medicamentos.

e) Atención de enfermería.

Dirigida a la prestación de cuidados de enfermería, tanto en un abordaje preventivo como de prestación de las atenciones que las personas requieran. Asimismo, se prestarán cuidados relacionados con la preparación y administración de medicamentos.

f) Atención psicológica.

Conjunto de actuaciones propias de ese campo técnico, prestando especial atención a la acogida y adaptación de la persona usuaria al Centro, su ajuste psico-social y el abordaje de los trastornos de conducta.

g) Actividades de terapia ocupacional.

La entidad adjudicataria deberá ofrecer terapias ocupacionales, actividades de promoción de la autonomía personal y prevención de la situación de dependencia, así como actividades orientadas al mantenimiento de las habilidades de las personas usuarias.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 5 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

h) Atención nutricional.

Se deberá asegurar el cumplimiento de una adecuada nutrición de las personas usuarias, la cual se especificará en una carta de menús, que deberá estar supervisada por un/a médico/a especialista en dietética o nutrición. Ésta se someterá a criterios dietéticos, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, contemplando la elaboración de dietas especializadas para aquellas patologías que así lo requieran.

i) Ayuda en el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

El Centro deberá proporcionar los apoyos necesarios para garantizar a la persona una atención adecuada en términos de calidad de vida, que se hayan previsto en el Plan de atención personalizada, comenzando por las actividades de la vida diaria que la persona usuaria no pueda realizar por sí misma.

j) Ayudas técnicas.

Se prestará especial atención a la utilización de las ayudas técnicas necesarias para la atención de las personas usuarias.

k) Programas que fomentan el asociacionismo y la convivencia.

La entidad deberá desarrollar programas que fomenten el voluntariado social y los grupos de autoayuda y convivencia entre las personas dependientes, al objeto de promover la solidaridad y participación y, en especial, el acompañamiento durante estancias hospitalarias y salidas de ocio.

l) Comunicación con el exterior.

Las personas usuarias deberán tener acceso a la comunicación exterior, ubicándose el teléfono público en un lugar que permita la intimidad de las mismas.

Asimismo, dispondrán, si fuera necesario, de ayuda de carácter personal para hacer efectivas las citadas comunicaciones. El coste de las llamadas será a cargo de la persona usuaria.

m) Alojamiento.

El centro residencial para personas en situación de dependencia ofrecerá alojamiento según las condiciones que se establecen en la Orden de 1 de julio de 1997, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros de atención especializada para personas mayores y personas con discapacidad, modificada parcialmente por la Orden de 3 de julio de 2006. O, en su caso, por la Orden de 5 de noviembre de 2007, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía.

n) Medidas higiénico-sanitarias.

Se garantizarán las siguientes medidas:

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 6 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

La limpieza general y permanente del edificio y sus dependencias, especialmente la de uso más intenso, así como su desinfección.

- La desinsectación y desratización anuales o cuantas veces lo exijan las circunstancias, por empresas debidamente acreditadas.
- El establecimiento de normas o directrices concretas para el personal en materia de higiene de cumplimiento obligado y constatable.
- Se ocupará el personal del centro de procurar una adecuada higiene con respecto a las personas usuarias.
- Los elementos de aseo de uso común (servilletas, toallas de manos en lavabos colectivos, etc...) serán de material desechable.
- Se procederá al cambio diario de la ropa interior, previa ducha y aseo personal, y, al menos semanalmente, al de la ropa de cama, lencería, toallas y ropa de comedor y, en todo caso, cuando las circunstancias así lo requieran.

ñ) Lavandería:

La entidad adjudicataria garantizará el lavado y planchado de la ropa.

o) Servicios opcionales.

La entidad adjudicataria podrá ofrecer, como servicios y atenciones especializadas y complementarias, los siguientes: peluquería, podología, etc., así como cualquier otro servicio que se considere necesario para la atención adecuada de la persona usuaria. Dichos servicios opcionales no serán objeto de financiación por la Agencia y la retribución de su coste podrá ser requerida por la entidad adjudicataria a las personas usuarias que disfruten de ellos, salvo que se hubiese establecido como mejora.

**2.5. Protocolos.**

La entidad adjudicataria deberá disponer como mínimo de los siguientes protocolos de prevención y/o atención a la persona usuaria: Atención al pre-ingreso: deberá estar definido un sistema de información previa al ingreso.

- a. Acogida e integración de las personas usuarias: deberá estar definido tanto en la fase anterior al ingreso como en este mismo. Cada persona usuaria dispondrá de una persona profesional de referencia protocolizándose la recepción, presentación, visita al centro e información a facilitar. Este protocolo deberá, asimismo, permitir evaluar el grado de adaptación al centro.
- b. Higiene personal, aseo y baños: procedimientos utilizados en la higiene personal en función de su dependencia y patologías asociadas.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 7 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- c. Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.
- d. Valoración integral: deberá realizarse de forma periódica la valoración de la persona residente y se elaborará un plan de atención personalizado interdisciplinar. La valoración se realizará, al menos, semestralmente y cuando se detecten cambios en la evolución.
- e. Emergencia sanitaria: actuaciones ante una situación de emergencia sanitaria.
- f. Comunicación: elaboración de informes requeridos por los órganos administrativos competentes.
- g. Traslado y acompañamiento a un centro de atención sanitaria: se deberán definir en este protocolo las acciones a llevar a cabo según el tipo de traslado, información a la persona residente y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
- h. Prevención de riesgos e intervención: movilización, úlceras, incontinencia, caídas u otros. Deberá existir un protocolo de prevención que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervenciones a llevar a cabo.
- i. Gestión de sugerencias y reclamaciones: incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.
- j. Acompañamiento y atención durante el proceso de defunción y duelo.

## 2.6. Documentación necesaria.

### a) Relativa a las personas usuarias.

Cada persona usuaria contará con un expediente individual donde consten, como mínimo los siguientes datos:

- Datos de identificación (nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento).
- Datos de los familiares, tutor o representante legal o persona de referencia.
- Fecha y motivos de ingreso.
- Resolución del grado de dependencia así como del Programa Individual de Atención.
- Historia social.
- Historia psicológica.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 8 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas o que se padecen, tratamiento y otras indicaciones.
- Contactos de la persona usuaria con familiares (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).
- Contactos mantenidos por el personal responsable del centro con familiares o responsables legales (frecuencia y objeto).
- Observaciones sobre la convivencia de la persona usuaria en el centro.
- Programación individual de desarrollo integral (bio-psico-social) ajustada a la edad y características de la persona usuaria, de la cual se hará una evaluación continuada. De dicha evaluación se informará a la Agencia de la forma que se determine.
- Copia del documento contractual de ingreso. En dicho documento contractual debe constar el consentimiento de la persona usuaria o, en su caso, de la persona tutor/responsable legal, guardadora de hecho o de la autoridad judicial. Se añadirá al mismo, en anexo firmado, el destino que, en caso de fallecimiento, deberá darse a las pertenencias personales de la persona usuaria.
- Documentación relativa a la capacidad económica, que justifique el copago que se establece.
- En el caso de personas incapacitadas judicialmente, deberán constar las autorizaciones judiciales pertinentes.

**b) Relativa al centro.**

La entidad adjudicataria deberá disponer, en todo momento, de la siguiente documentación, que estará a disposición de la persona usuaria y de sus familiares o personas de referencia o representante legal:

- Datos identificativos del centro: nombre del centro, dirección y teléfono.
- Objetivos generales: entidad que rige el centro y nombre de la persona responsable o director/a del centro, organigrama de personal, servicios que presta, horario de dirección para la información a la persona usuaria y/o familia, o persona de referencia o persona representante legal.
- Reglamento de régimen interno.
- Información general: teléfono de atención a personas usuarias y dirección de la Agencia en la provincia donde esté ubicado el centro, así como de los órganos competentes para la atención a personas dependientes. Asimismo, se deberá informar de la existencia de Libro/Hojas de Reclamaciones.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 9 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

La entidad adjudicataria podrá proceder al almacenamiento digital de los datos administrativos así como de los expedientes personales de cada una de las personas usuarias, todo ello atendiendo a lo dispuesto en la normativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal, así como al resto de normas de seguridad establecidas para este tipo de referencias.

#### **2.7.- Derecho a la imagen.**

La entidad adjudicataria garantizará el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar así como a la propia imagen, prohibiéndose la divulgación de la imagen de las personas mayores usuarias cuando no exista consentimiento expreso de las mismas o de las personas que ejerzan su representación legal.

#### **2.8.- Protección de datos y confidencialidad.**

La entidad adjudicataria queda obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en virtud de la cual tendrá la obligación de guardar sigilo respecto de los datos de carácter personal a los que tenga acceso. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en cuanto no contradigan, se opongan, o resulten incompatibles con la actual Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco de la persona afectada o su representante legal, salvo que la ley disponga otra cosa. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones públicas en el ámbito de sus competencias.

Igualmente, queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, sin que pueda cederlos ni usarlos para fines distintos de los previstos en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Administrativas Particulares o en el contrato.

En este sentido, ni dicha entidad ni el personal encargado de la ejecución del contrato podrán utilizar por sí, ni proporcionar a terceros, dato alguno de los trabajos contratados, ni publicar, total o parcialmente, el contenido de los mismos sin autorización escrita de la Agencia.

Una vez finalice el encargo y la relación contractual, la persona adjudicataria como opción a) debe devolver al responsable del tratamiento de la Agencia, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento de la Agencia podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 10 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

b) Entregar al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La entrega debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

En todo caso, serán responsables de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

### **2.9.- Programación y memoria anual.**

Existirá una programación general y anual de actividades que estará expuesta en el tablón de anuncios, en el que deberá recogerse los objetivos, metodología y calendarios de las mismas. Deberán incluirse programas específicos de animación social, cultural, deportiva y de ocio al objeto de fomentar la sociabilidad, la autovaloración y el aprovechamiento de la riqueza cultural de las personas dependientes como medio de integración.

Asimismo, la entidad adjudicataria elaborará una memoria anual en la que se valorarán los resultados de dicha programación con la finalidad de conocer nuevas necesidades y realizar programaciones futuras.

### **2.10.- Normas de régimen interior.**

La entidad adjudicataria deberá disponer en el centro de un Reglamento de régimen interno regulador de su organización y funcionamiento, normas de convivencia, órganos de participación, derechos y deberes de las personas usuarias y obligaciones de la Entidad titular, en los términos previstos en la normativa que resulta de aplicación.

Ese reglamento se expondrá en el tablón de anuncios del centro, debiendo las personas usuarias cumplir las normas de régimen interior establecidas.

### **2.11.- Reclamaciones y sugerencias.**

La entidad adjudicataria tendrá en el centro, a disposición de las personas usuarias y sus familiares, las Hojas de Reclamaciones establecidas en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.

### **2.12. Régimen Contable.**

La entidad adjudicataria ajustará su contabilidad a lo establecido en la legislación vigente.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 11 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### 2.13. Póliza de seguros.

La entidad adjudicataria deberá estar cubierta por una póliza de seguros multirriesgo y de responsabilidad civil vigente en cada momento, a fin de garantizar la responsabilidad de la entidad adjudicataria y de sus trabajadores/as derivada de los daños y perjuicios materiales y personales causados en el ejercicio de la actividad de la empresa como consecuencia de la prestación del servicio.

Dicha póliza deberá ser exclusiva para ese centro, recogiendo en tal sentido en las condiciones del mismo, debiendo, además, adecuarse tanto al número de personas usuarias como de personal, así como el valor que se atribuya al edificio.

### 2.14. Sistema de Control de calidad.

La entidad adjudicataria estará sometida a un Sistema de control de calidad para el centro. En el centro deberá existir un "Comité de Calidad" que ejercerá las funciones de velar por la Calidad en la prestación de los Servicios, formulando, además, propuestas de mejora de la atención que se presta en el centro, creando los instrumentos necesarios para el buen fin de los mismos.

Se fomentará la calidad en el centro y se formará a sus trabajadores/as respecto a las medidas de calidad establecidas en el mismo.

## 3. CONDICIONES FUNCIONALES Y RECURSOS HUMANOS.

### 3.1. Requisitos de los centros.

La entidad adjudicataria deberá reunir y adaptar la actividad del centro, en todo momento, a las condiciones materiales y funcionales establecidas en la normativa vigente que le sea de aplicación en relación a la autorización de funcionamiento y la acreditación administrativa del centro.

Asimismo, estará sometido a un Sistema de control de calidad y contará con las correspondientes autorizaciones administrativas, que deberán exponerse en un lugar visible.

### 3.2. Medios personales necesarios.

La entidad adjudicataria contará con el personal adecuado en titulación y formación profesional exigida con carácter general por la normativa reguladora de este tipo de centros, así como con la ratio de personal establecida en la normativa sobre acreditación.

Para las diferentes tipologías de plazas se mantendrán las ratios establecidas en la normativa vigente en cada momento.

En todo caso, los recursos humanos necesarios para la ejecución del contrato serán por cuenta de la entidad adjudicataria, que asimismo asumirá el cumplimiento de las obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social que establecen las disposiciones vigentes.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 12 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

En este sentido, la Agencia no asumirá responsabilidad alguna como consecuencia del incumplimiento de la normativa vigente en materia de contratación administrativa, local, laboral, de seguridad e higiene en el trabajo, sobre los medios materiales y humanos que hayan de ser empleados para la ejecución del contrato.

La Agencia podrá solicitar la documentación que estime pertinente para comprobar que los trabajadores y trabajadoras que están efectivamente asignados a la ejecución del contrato se hallan contratados para la prestación del servicio y gozan de la titulación y formación profesional necesaria para ello, sin que, en ningún caso y circunstancia, la existencia de cualquier otro contrato suponga una relación laboral habitual entre la Agencia y la entidad adjudicataria o las personas encargadas de la prestación de los servicios.

Por otra parte, de conformidad con la normativa vigente al respecto, la entidad adjudicataria garantizará el cumplimiento de la cuota de reserva en favor de trabajadores/as con discapacidad en dicho centro o, en su caso, se fomentará la contratación de personas con discapacidad en un grado igual o superior al 33%. En caso contrario, se adoptarán las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá fomentar el empleo de calidad, así como el aumento progresivo de la contratación indefinida en la plantilla y establecer políticas que impliquen un incremento potencial de la misma frente al empleo de carácter temporal.

Igualmente, deberá contar con un Plan de Igualdad o Acuerdos de Conciliación de la vida familiar, personal y laboral que, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 12/2007, de 26 de noviembre de 2007, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, deben contemplar medidas para el acceso al empleo, la promoción, formación, igualdad retributiva, medidas para conciliar la vida familiar y laboral, la protección frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo, así como incluir criterios y mecanismos de seguimiento, evaluación y actuación.

La entidad adjudicataria también deberá contar con un plan de formación y cualificación profesional para la plantilla del centro, priorizándose las acciones formativas cuyo objetivo sea la igualdad entre hombres y mujeres dentro de la organización.

En el caso de huelga legal, la entidad adjudicataria informará a la Agencia sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio, pudiendo practicarse las deducciones que procedan del importe a facturar por dicha entidad en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y su repercusión en la normal prestación de aquél.

### 3.3.- Prevención de riesgos.

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo. A tal efecto deberá promover la seguridad y la salud del personal contratado mediante la aplicación de las medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos laborales derivados del trabajo, debiendo cumplir con lo requerido en esta materia por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 13 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de actividades empresariales.

#### **4. INSPECCIÓN, CONTROL E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

##### **4.1.- Inspección y control.**

La entidad adjudicataria deberá cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de las facultades de control e inspección que corresponden a la Administración de la Junta de Andalucía, cuyos representantes podrán visitar el centro en cualquier momento para constatar que tanto sus instalaciones como la dotación del personal y la prestación de servicios se ajusta a lo estipulado y a la normativa en vigor que resulta de aplicación.

La Agencia se reserva la facultad de efectuar las instrucciones organizativas o técnicas que fuesen necesarias respecto a la ejecución del contrato y desarrollo de la prestación del servicio, así como del personal designado por la entidad adjudicataria para ello, pudiendo solicitar el cambio de cualquiera de los trabajadores o trabajadoras, con un preaviso de diez días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Asimismo, la Agencia podrá realizar las actuaciones necesarias para verificar la correcta prestación del servicio, la asignación de las plazas y la procedencia de las bonificaciones aplicadas. A tal fin, la persona titular de la dirección del centro facilitará el acceso al mismo al personal designado por la Agencia y le proporcionará la documentación o los datos que le sean requeridos.

La Agencia podrá contactar con las personas usuarias y sus representantes legales o familiares, al objeto de conocer los servicios recibidos por aquéllas y su grado de satisfacción.

Por otro lado, al objeto de efectuar un correcto seguimiento y control de la ejecución del contrato, así como de efectuar las comunicaciones entre la Agencia y la entidad adjudicataria, se constituirá una Comisión de Seguimiento y Control formada, como mínimo, por un representante de cada una de las partes, que se reunirá cuantas veces sus integrantes lo estimen conveniente, no siendo en ningún caso responsable del desarrollo de la prestación de los servicios, que recaerá sobre la entidad adjudicataria.

##### **4.2.- Información a la Administración.**

La entidad adjudicataria tendrá obligación de facilitar a la Administración de la Junta de Andalucía la información sobre las condiciones funcionales, materiales, económicas y estadísticas que ésta solicite y, en todo caso, en los plazos que se establezcan en la normativa en vigor, con especial atención a los aspectos relacionados con la atención prestada a las personas usuarias.

En concreto, con carácter semestral, la Comisión Técnica del centro elaborará un informe de seguimiento y evolución de las personas usuarias, de conformidad con el artículo 17.2,c) del Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas en centros residenciales y centros de día y de noche, que será remitido a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 14 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Por otra parte, la entidad adjudicataria deberá remitir a la Agencia mensualmente una liquidación y factura, según el modelo establecido en la aplicación informática facilitada por la Agencia, incluyendo la relación de altas y bajas y la hoja de presencia en los centros.

Igualmente deberá remitir las incidencias relativas a la incorporación de las personas usuarias y cualesquiera otras que puedan surgir en su atención en el centro, el mismo día en que se produzcan. Las personas usuarias deberán ser oídas sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio.

## 5. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.

La entidad adjudicataria deberá hacer constar en toda su información y publicidad relativa al centro (página web, folletos, entre otros), la imagen corporativa de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación u órgano competente en materia de atención a la dependencia. Asimismo, la entidad implantará en el exterior del edificio y de manera visible la señalética diseñada al efecto por la Consejería competente. En este sentido, se facilitará la información necesaria a la entidad adjudicataria para que la misma pueda proveerse de una placa identificativa con las características establecidas al efecto.

En otro sentido, en el centro deberán estar convenientemente señalizadas las distintas dependencias, especialmente las zonas restringidas de uso público y las zonas de uso limitado, tales como en especial los accesos a enfermería, almacenes, etc.

## 6. RÉGIMEN ECONÓMICO.

### 6.1. Servicio de Atención Residencial.

#### 6.1.1. Coste de las plazas. Cuantía y conceptos comprendidos.

El coste de la plaza por persona y día será el ofertado por la entidad que resulte adjudicataria en este procedimiento de contratación.

El citado coste garantizará la atención residencial de 24 horas al día y todos los días del año, comprendiendo absolutamente todos los conceptos que se deban abonar por dicha plaza, incluidas las tasas e impuestos que procedan.

Se considera plaza ocupada la asignada a una persona usuaria desde el momento en que se produzca su ingreso efectivo en el centro.

Se considerará plaza reservada aquélla que, estando concertada, no esté ocupada porque su titular se encuentre ausente por internamiento en centro hospitalario, por fin de semana, por vacaciones de la persona usuaria o por otras ausencias de carácter voluntario.

La entidad adjudicataria tendrá la obligación de asumir aquellas herramientas y procesos informáticos que para la gestión y seguimiento de las plazas residenciales puedan entenderse necesarias por el órgano de contratación.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 15 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

#### 6.1.2. Abono por las personas usuarias.

Las personas usuarias de las plazas residenciales objeto del presente contrato abonarán directamente a la entidad adjudicataria el 75% sobre el total de sus ingresos líquidos anuales, excluidas en su caso, las pagas extraordinarias, conforme a lo establecido en la normativa.

En ningún caso, la aportación de la persona usuaria podrá sobrepasar el noventa por ciento (90%) del coste de la plaza.

La entidad adjudicataria se responsabilizará de recabar de la persona usuaria la justificación documental que permita el cálculo de la participación. Dicho cálculo se realizará por la Agencia. Esto deberá quedar plasmado en un documento firmado por la persona usuaria, su representante legal, o guardador/a de hecho, en su caso. Una copia del mismo quedará en el expediente. La entidad adjudicataria deberá notificar a la persona usuaria la cuota mensual a abonar, la financiación de la Administración, así como cualquier variación en las mismas.

La entidad adjudicataria se ajustará a lo dispuesto por la Administración de la Junta de Andalucía respecto a la forma de proceder en la liquidación que corresponda a la persona usuaria, en concepto de aportación al coste de la plaza.

### 6.2. Servicio de Centro de Día.

#### 6.2.1. Coste de las plazas. Cuantía y conceptos comprendidos.

El coste de la plaza por persona y día será el ofertado por la entidad que resulte adjudicataria en este procedimiento de contratación.

El citado coste garantizará la atención adaptada a las necesidades de la persona usuaria, comprendiendo absolutamente todos los conceptos que se deban abonar por dicha plaza, incluidas las tasas e impuestos que procedan.

Se considera plaza ocupada la asignada a una persona usuaria desde el momento en que se produzca su ingreso efectivo en el centro.

Se considerará plaza reservada aquélla que, estando concertada, no esté ocupada porque su titular se encuentre ausente por internamiento en centro hospitalario, por enfermedad, por fin de semana, por vacaciones de la persona usuaria o por otras ausencias de carácter voluntario.

La entidad adjudicataria tendrá la obligación de asumir aquellas herramientas y procesos informáticos que para la gestión y seguimiento de las plazas puedan entenderse necesarias por el órgano de contratación.

#### 6.2.2. Abono por las personas usuarias.

Las personas usuarias de las plazas objeto del presente contrato abonarán directamente a la entidad adjudicataria una cuota que no podrá sobrepasar el noventa por ciento (90%) del coste de la plaza.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 16 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

La cuota a aportar por cada persona usuaria se calculará aplicando un porcentaje sobre la totalidad de sus ingresos líquidos anuales, entendiendo dichos ingresos según la normativa de aplicación, si bien en el caso de las pensiones quedarán exceptuadas las pagas extraordinarias. A estos efectos, se aplicarán los siguientes porcentajes:

- Plazas en régimen de media pensión, con y sin transporte, en centros de día y centros de noche, en horario completo: 25%.
- En horario reducido: la parte proporcional que corresponda sobre el citado porcentaje en función del número de horas semanales de atención.

La entidad adjudicataria se responsabilizará de recabar de la persona usuaria la justificación documental que permita el cálculo de la participación. El cálculo de dicha aportación se realizará por la Agencia. Esto deberá quedar plasmado en un documento firmado por la persona usuaria, su representante legal, o guardador/a de hecho, en su caso. Una copia del mismo quedará en el expediente. La entidad adjudicataria deberá notificar a la persona usuaria la cuota mensual a abonar, la financiación de la Administración, así como cualquier variación en las mismas.

Por otra parte, las entidades adjudicatarias se ajustarán a lo dispuesto por la Administración de la Junta de Andalucía respecto a la forma de proceder en la liquidación que corresponda a la persona usuaria, en concepto de aportación al coste de la plaza.

#### **7. FINANCIACIÓN DE LAS PLAZAS.**

La Agencia abonará, previa justificación por la entidad adjudicataria, por las plazas ocupadas y por las plazas reservadas cuando sus titulares se encuentren ausentes por internamiento en centro hospitalario, por enfermedad o por ausencia voluntaria, entendida esta de acuerdo con el artículo 8.1.b) del Decreto 388/2010, de 19 de octubre, las diferencias resultantes entre el coste de cada plaza y las cantidades abonadas por las personas usuarias, así como las percibidas mediante subvención pública, en su caso.

#### **8. FACTURACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE ESTANCIAS.**

El abono de las plazas se realizará mediante pagos de carácter mensual vencido. A tal efecto, la entidad adjudicataria emitirá dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente al que correspondan los servicios prestados, una factura, en la que constarán todos los datos relativos a la financiación de las plazas durante dicha mensualidad.

Para ello se facilitará por la Agencia un sistema informático donde, además de la factura, se contempla una liquidación nominativa de cada persona usuaria sobre su tipo de estancia, su capacidad económica, el coste de la plaza para la administración, sin perjuicio de la remisión de los documentos físicos solicitados por la misma, en su caso.

Asimismo, con la primera liquidación que se efectúe a las personas usuarias cada año y, siempre que se produzca alguna modificación en sus ingresos, se adjuntará una copia de los documentos que justifiquen dicha modificación.

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 17 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Por su parte, la entidad indicará las asistencias así como la causa de las ausencias en la Hoja de anotación de presencia y/o ausencia de la persona usuaria en el centro, y registrará las altas y las bajas según el modelo establecido en la aplicación informática, con el fin de poder contrastar los períodos liquidados.

Una vez recibida la factura y la liquidación, se procederá a su revisión. En el supuesto de que se adviertan deficiencias debidas a la inobservancia del procedimiento descrito por parte del centro o a la incorrecta aplicación de las bonificaciones a las personas usuarias, quedarán en suspenso hasta que dichas deficiencias sean corregidas.

En todo caso, la Agencia podrá establecer criterios de carácter técnico, a fin de interpretar y aplicar el sistema de liquidación.

#### **9. RÉGIMEN APLICABLE Y MODIFICACIONES.**

Durante la vigencia del contrato, la entidad adjudicataria estará obligada a aceptar las consecuencias derivadas de las modificaciones normativas o técnicas que puedan afectar a las condiciones establecidas en cualquiera de los documentos contractuales.

En lo no previsto en el presente pliego, se estará a lo dispuesto en la normativa que le resulte de aplicación.

#### **10. OTRAS CONSIDERACIONES.**

Desde la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía se van a desarrollar unas directrices con la finalidad de promover la igualdad de género entre mujeres y hombres en los programas de intervención de centros de día y de noche, así como de atención residencial. Estas directrices serán de obligado cumplimiento por las entidades adjudicatarias.

En Sevilla, a fecha de la firma.

EL DIRECTOR DEL ÁREA DE DEPENDENCIA Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA

Fdo.: José Antonio González Borrego

JOSE ANTONIO GONZALEZ BORREGO		24/10/2022 17:47:53	PÁGINA: 18 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw91FhB61N4xXXVUsgft02m5tjn	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	