



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA
CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LA GESTIÓN DEL
SERVICIO PÚBLICO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL EN LA RESIDENCIA
MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES "CRISTO DE LA VERACRUZ" DE SAN
PABLO DE LOS MONTES**

ÍNDICE

0.- INTRODUCCIÓN.

1.- OBJETO.

2.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

3.- SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LA RESIDENCIA.

4.- DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS.

4.1. Alojamiento

4.2. Cuidado personal, control y protección

4.3. Atención geriátrica y rehabilitadora

4.4. Atención social

4.5 Transporte adaptado

5.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN.

5.1. Usuarios

5.2. Designación de usuarios

5.3. Período de adaptación

5.4. Incidencias

5.5. Régimen interior

6.- SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.

**7.- MEDIOS PERSONALES QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

8.- ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL.

9.- SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN PERMANENTE.

9.1. Evaluación técnica

9.2. Evaluación económica

9.3. Control de Calidad.

0.- INTRODUCCIÓN.

Las Residencias para Personas Mayores constituyen un recurso esencial en el desarrollo de las políticas sociales de alojamiento y convivencia diseñadas para atender a aquellas personas mayores que, por distintas circunstancias personales o



familiares, no pueden permanecer, de manera temporal o indefinidamente, en su propio domicilio. La importancia de este recurso se ve acentuada en el caso de aquellas personas que, por razones de invalidez física y/o psíquica se encuentran en situación de dependencia.

En consecuencia, se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para el Servicio Público de Atención Residencial en la Residencia Municipal de Personas Mayores “Cristo de la Veracruz” de San Pablo de los Montes conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

1. OBJETO.

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas, contenido y actividades específicas en cuanto a la prestación del servicio de atención residencia en la Residencia de Mayores “Cristo de la Veracruz” de 25 plazas, que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que resulte adjudicataria de la presente contratación.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

El servicio objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas consiste en la gestión integral de la Residencia para Personas Mayores “Cristo de la Veracruz”.

A efectos de este documento se entiende por Residencia para Personas Mayores el equipamiento de carácter social o sociosanitario que ofrece alojamiento, convivencia y atención integral continuada a las personas mayores que presenten algún grado tal de dependencia que dificulte o impida su permanencia en su domicilio habitual.

3. SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LA RESIDENCIA.

ATENCIÓN RESIDENCIAL

La empresa que resulte adjudicataria del concurso prestará los siguientes servicios en la Residencia:

- **El alojamiento, cuidados personales y alimentación** que comprenderá: el uso de una habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, mesa y aseo; el lavado, repasado y planchado de ropa personal. La prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida



diaria (aseo higiene personal, vestido, alimentación), así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal

- **Atención social:** actividades de ocio y tiempo libre, integración y participación, y comunicación con familiares, que incluirá entre otras: actividades de valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.
- **Atención psicológica:** que comprenderá el diagnóstico y evaluación de los residentes que lo necesiten, así como los tratamientos individuales y de grupo que puedan precisar.
- **Atención médica, geriátrica y rehabilitadora y cuidados sanitarios,** que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia, terapia ocupacional, entre otros), sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.
- **Otros servicios:** deben garantizarse los servicios de podología y peluquería. Estos servicios, en caso de que no sean gratuitos, deberán contar con la aprobación de los precios correspondientes, por el Ayuntamiento de San Pablo de los Montes.

Existirán también servicios funerarios concertados para cuando los usuarios carezcan de la correspondiente póliza personal, o de medios económicos suficientes, encargándose el centro de realizar los trámites en los casos de fallecimiento y enterramiento de aquellas personas sin familia o abandonadas de hecho por la misma.

- **Información periódica a la familia** o a los cuidadores habituales sobre la situación, evolución y adaptación del usuario; así como orientación sobre atenciones y cuidados que precisa.
- **Servicio de Transporte adaptado para el traslado por razones sanitarias** de los usuarios que lo precisen.

La prestación del servicio de transporte se ajustará a las siguientes prescripciones:

- La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de transporte adaptado, conforme a la normativa vigente, para el transporte de personas con movilidad reducida.
- Los desplazamientos se realizarán por razones sanitarias entre la Residencia de Mayores y el Centro de Salud habilitado para tratar la dolencia que corresponda.
- En el vehículo, además del conductor, viajará un acompañante con titulación de auxiliar de geriatría o técnico socio-sanitario destinado a la vigilancia de los usuarios durante los recorridos.



- Serán por cuenta de concesionario todos los gastos del servicio de transporte (combustible, mantenimiento, reparación, seguros, impuestos,...)
- El vehículo deberá disponer de las autorizaciones y seguro necesarios, siendo por cuenta del adjudicatario asumir o responder de cualquier incidencia que se produzca en los desplazamientos.

El servicio de transporte adaptado estará disponible en cualquier momento del día, durante todos los días del año, incluidos festivos. Se deberá garantizar el vehículo necesario para realizar el transporte adecuado del enfermo.

4. DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS.

4.1. Alojamiento. Cuidados personales y alimentación

4.1.1. Estancia.

Ocupación por el usuario de una habitación.

El alojamiento se realizará en habitación individual o doble de uso individual. El diseño y amueblamiento de esta unidad básica de alojamiento deberán respetar lo establecido en la normativa vigente.

La configuración de módulo básico de habitación doble de uso individual responderá a la posible demanda de parejas o personas que sin tener relación previa de convivencia, desean compartir este espacio. Su diseño y equipamiento respetará los espacios y amueblamiento exigido en el caso de habitaciones de uso individual, completándose este si fuese preciso.

Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios personales propios, siempre que no resulten inadecuados o peligrosos.

Las habitaciones se limpiarán diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Las camas se harán cuantas veces resulte necesario por las características del residente y, como mínimo, diariamente.

El comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes del centro podrán ser utilizadas por los usuarios de la residencia, salvo que la planificación y organización general del centro aconseje justificadamente otra forma de uso.

4.1.2. Manutención.

Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), para los residentes. No obstante deberán atenderse otras posibles necesidades nutricionales de los usuarios si así lo aconseja su situación.

Los menús deberán ser supervisados por un médico o dietista, debiendo garantizar el aporte calórico y nutritivo adecuado. Se procurará que los menús sean variados, cuidando su presentación para que resulten atractivos y apetitosos.



Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para aquellos usuarios que lo precisen.

Las comidas y platos cocinados llegarán en los horarios y a la temperatura adecuada a sus destinatarios.

Los menús serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 h.

Las comidas se servirán en el comedor, salvo que por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o zona de cuidados especiales.

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.

Deberá contemplarse la posibilidad de que los residentes puedan comer en compañía de sus familiares o visitantes, siendo a cargo de éstos el abono de la compensación económica correspondiente.

4.1.3. Vestuario de uso personal.

El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo, pudiendo fijarse un número mínimo de mudas de ropa interior por usuario, de acuerdo con sus características.

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

El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente, o si fuera preciso con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas, se observará la periodicidad necesaria.

El lavado, planchado y repasado de ropa deberá efectuarse por la empresa adjudicataria del servicio. Los procedimientos de lavado se ajustarán a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y buen estado de conservación.

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

El Centro velará para que se renueven, con cargo al residente, las prendas deterioradas por el uso. Igualmente, cuidará de que el calzado y los útiles de uso personal (gafas, dentaduras, bastones...) se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

4.1.4. Ropa de cama, mesa y aseo.

El servicio incluye la utilización por el usuario de la ropa de cama, mesa y aseo del Centro Residencial.

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



La empresa renovará este tipo de ropa del Centro Residencial con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones adecuadas de uso.

4.2. Cuidado personal, control y protección.

4.2.1. Cuidado personal.

Deberá garantizarse el aseo personal diario de los residentes, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.

Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares), serán a cargo de los usuarios.

Los productos de aseo de uso diario (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, etc.) serán aportados por la empresa que gestione el Centro. Serán a cargo de los residentes aquellos productos de marca o tipos específicos por ellos preferidos.

Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse, acostarse o cualquier otra actividad de la vida cotidiana.

El servicio de corte o arreglo del cabello se efectuará por un servicio de peluquería y podrá realizarse con cargo a los residentes, quienes abonarán el precio autorizado por el Ayuntamiento.

El material de incontinencia será aportado por el Centro Residencial, bien con cargo al Sistema de Salud al que se encuentren acogidos los usuarios o, subsidiariamente, a expensas de la empresa gestora del Centro.

Se pondrá a disposición de los residentes un servicio de podología básica (corte de uñas, aseo y cuidado general de los pies) que será con cargo a la empresa adjudicataria.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso.

El Centro Residencial prestará la supervisión y el apoyo necesarios para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel adecuado de funcionalidad y de interacción social y con el entorno residencial, potenciando su autonomía y desarrollo personal en dicho marco.

4.2.2. Control y protección.

Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las zonas de estar de uso común del Centro Residencial. Cuando la situación de salud de los usuarios así lo requiera podrán destinarse espacios específicos de convivencia en los que la libertad de movimientos pueda ser limitada, siempre atendiendo a la seguridad y protección del residente y con las máximas garantías a sus derechos.

El Reglamento de Régimen Interior establecerá las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del Centro, así como el



horario de salidas y entradas del mismo. Deberá garantizarse la flexibilidad de horarios, para facilitar las visitas de los familiares de los usuarios.

Se establecerán las medidas de protección y control necesarias para los usuarios, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole física o psíquica de los mismos, puedan verse situaciones de riesgo para su integridad.

4.3. Atención médica, geriátrica y rehabilitadora y cuidados sanitarios.

a. La Residencia contará con un registro de usuarios en el que figurarán las personas residentes en el centro, así como las altas, bajas e incidencias. Además, cada residente tendrá un expediente individual que contendrá documentos de carácter administrativos y documentos de carácter social y sanitario.

- Documentos administrativos: Datos de identificación (nombre, apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento), datos de familiares, tutor o representante legal; fecha de ingreso y causa del mismo (solicitud o autorización judicial de internamiento).
- Documentos de carácter social y sanitario: Informes sociales, Historia Clínica (Informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos, etc) y otros.

b. La empresa concesionaria desarrollará un **protocolo de actuación** respecto de cada uno de los siguientes servicios:

- Acogida del usuario
- Recogida y regreso del usuario a su domicilio.
- Alimentación.
- Higiene.
- Emergencias sanitarias.
- Caídas.
- Incontinencia.
- Lesiones por presión.
- Tratamiento farmacológico.

Estos protocolos deberán de contar con sus registros oportunos y principalmente aquel que sirva de información diaria entre la familia y el centro.

c. Se llevarán a cabo actuaciones de medicina preventiva encaminadas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como las de medicina asistencial necesarias, supervisión, organización de la farmacia y control individual de la medicación, cuidado y atención en períodos de enfermedad común o por necesidades



sanitarias especiales que no supongan ingreso en centro sanitario, etc. Todo ello sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

d. Deberán prestarse tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional a los residentes que lo precisen.

e. La empresa gestora del Centro Residencial efectuará el traslado y acompañamiento de los usuarios a los centros sanitarios, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda, y de recabar la colaboración de los familiares o allegados, sin que suponga ningún coste adicional para el usuario.

4.4. Atención Social y Psicológica. Actividades de ocio y tiempo libre, integración, participación y comunicación con los familiares.

El Centro Residencial propiciará la relación entre los usuarios y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos, supervisando y apoyando el mantenimiento y/o recuperación de dichas relaciones familiares de origen.

La empresa adjudicataria deberá cuidar especialmente la comunicación con las familias o cuidadores habituales facilitando información periódica, y en todo caso, siempre que éstos lo soliciten, sobre la situación, evolución y adaptación del usuario

En los casos en que proceda se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario.

Se facilitará apoyo y/o ayuda para la utilización de los servicios comunitarios de ocio y tiempo libre, esparcimiento o recreo.

El Centro Residencial elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural que se llevará cabo tanto dentro como fuera de él.

4.5 Transporte adaptado

La empresa adjudicataria deberá disponer y prestar un servicio de transporte para los usuarios del centro, que deberá realizarse en un vehículo adaptado con conductor y acompañante con titulación de auxiliar de geriatría o técnico socio-sanitario y que garantizara el desplazamiento de los residentes y acompañamiento a los centros sanitarios.

5. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN.

5.1. Usuarios.

Podrán ser usuarios del Centro Residencial aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre ingresos en centros residenciales



para personas mayores y que tengan la consideración de asistidos o dependientes, (Decreto 131/1996, de 22 de octubre, D.O.C.M. nº 48, de 31 de octubre y Orden de la Consejería de Bienestar Social de 21 de febrero de 1997, D.O.C.M. nº 10, de 7 de marzo).

5.2. Designación de usuarios.

Corresponde a la Consejería de Salud y Bienestar Social y al Ayuntamiento de San Pablo de los Montes la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas del Centro Residencial, debiendo la empresa adjudicataria aceptar los usuarios designados.

La ocupación de las plazas del Centro, así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas, se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería de Salud y Bienestar Social o del Ayuntamiento de San Pablo de los Montes.

5.3. Incidencias.

Los responsables del Centro notificarán al Ayuntamiento de San Pablo de los Montes las incidencias ocurridas respecto de la incorporación de usuarios al Centro, así como las altas y bajas de los mismos, el mismo día en que las mismas se produzcan.

5.4. Régimen Interior.

En el plazo máximo de seis meses desde el inicio del contrato, el Concesionario revisará el Reglamento de Régimen Interior, que deberá ser aprobado por el Ayuntamiento de San Pablo de los Montes, y que tendrá el siguiente contenido mínimo, ajustado a la normativa vigente:

- Derechos y deberes de los usuarios, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 4 y 5 de la Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de Protección de los usuarios de Entidades, Centros y Servicios Sociales en Castilla - La Mancha.
- Normas específicas de convivencia.
- Horarios del Centro.
- Régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior.
- Participación de los usuarios en la planificación de actividades, mediante la creación, en su caso, de órganos permanentes de participación y representación.
- Sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Otras cuestiones que afecten al funcionamiento del Centro.



El Reglamento de Régimen Interior se expondrá en los tablones de anuncios de la Residencia y se entregará un ejemplar del mismo a los usuarios y sus familiares en el momento de su ingreso.

6.- SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.

El sistema de funcionamiento de los servicios deberá fomentar la participación de los usuarios y sus familiares, como mínimo en los aspectos siguientes:

1. Participar en los términos expresados en el correspondiente Reglamento de Régimen interior.
2. Presentar y sugerir iniciativas que mejoren la calidad de los servicios que se les presten. Para ello se creará un Comité de Calidad compuesto por el Director, el Trabajador Social, un representante de los trabajadores, un representante de los residentes, tres del Ayuntamiento, y otro de los familiares, que se reunirá con una periodicidad mínima semestral.
3. Proponer acciones y actividades destinadas a fomentar la participación de las familias.
4. Dar a conocer al Ayuntamiento las actividades y programas desarrollados por la empresa adjudicataria.

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

Teniendo en cuenta la importancia de la personalización de la atención en la definición de la calidad de los servicios residenciales y de estancias diurnas, la existencia de un personal de atención directa suficiente es considerada uno de los elementos básicos para la definición de la calidad del proyecto.

En cualquier caso, el personal de atención directa necesario para el desarrollo de este servicio, que ha de ser aportado por la empresa, deberá ajustarse a la tipología de usuario descrita en la cláusula 5.1. y al tipo de servicios que se describen asimismo en las cláusulas 3 y 4 de este Pliego. En cualquier caso el personal aportado deberá superar los mínimos exigidos en la Orden de 21 de mayo de 2001 que regula las condiciones mínimas de los centros destinados a la atención de personas mayores en Castilla-La Mancha. El licitador deberá especificar con claridad el personal que utilizará para el desarrollo de los servicios y la cualificación del mismo.

Los licitadores incluirán además aquel otro personal que de acuerdo con su proyecto considere necesario para el mejor desarrollo de cada uno de los servicios, debiendo igualmente detallarse el personal que se pretende utilizar.

Describirán además el equipo técnico participante cuya función principal esté relacionada con el control de calidad del servicio.



La plantilla mínima de referencia del Centro Residencial estará constituida por los siguientes profesionales, garantizando en todo caso la atención adecuada a los usuarios:

- 1 Director-Coordenador de acreditada cualificación profesional con titulación universitaria, de al menos grado medio o, en su defecto, experiencia de al menos 3 años en funciones similares de gestión y dirección de centros residenciales.

El personal de atención directa será:

- Médico: La residencia deberá contar con servicios médicos, complementarios a los del sistema sanitario público, propios o concertados, que faciliten atención suficiente y continuada, garantizándose la presencia mínima del mismo durante 15 horas a la semana.
- Ayudante Técnico Sanitario (ATS-DUE): La residencia contará con un número de ATS-DUE que proporcionarán atención complementaria a la del sistema sanitario público, propia o concertada, que garantice la atención suficiente y continuada, disponiendo al menos de 1 ATS-DUE en jornada completa.
- Auxiliares/Gerocultores: La residencia contará con el personal adecuado para la atención directa y continuada de los usuarios durante las 24 horas del día en función de los turnos que se establezcan. Este personal tendrá la formación y cualificación necesaria para el desarrollo de su actividad y, al menos el 50% de los mismos, la titulación de Auxiliar de Clínica o Técnico en Atención Sociosanitaria u otro ciclo formativo de la formación profesional reglada similar. La Residencia contará con, al menos, 5 auxiliares/gerocultores en jornada completa.

También se podrán contratar para el desempeño de estas funciones a personas que hayan superado el curso de Auxiliar de Enfermería en Geriatría homologado por el SEPECAM o hayan obtenido la capacitación profesional correspondiente concedida por el mismo organismo. El número de personas contratadas con esta cualificación no podrá exceder el 50% de las plazas totales.

- Servicios varios: al menos un trabajador en jornada completa para la prestación de servicios varios.
- Fisioterapeuta: Se garantizará la presencia física, de lunes a viernes, en jornada completa, de al menos de un fisioterapeuta.
- Terapeuta ocupacional: se garantizará la presencia física, de lunes a viernes en jornada completa, de al menos un terapeuta ocupacional.
- Animador socio-cultural: 1 mínimo, en media jornada.



El personal de la residencia que no es de atención directa se establecerá de acuerdo con los siguientes mínimos:

- Cocineros: 1 cocinero en jornada completa.
- Ayudantes de cocina: 1 ayudantes de cocina en jornada completa.
- Personal de limpieza , lavandería y comedor : 2 camareras/os limpiadoras/es en jornada completa.

Sí la propuesta del adjudicatario incluyera la subcontratación de algunos de estos servicios, deberá especificar y respetar el personal mínimo adscrito a cada uno de los mismos, así como las horas efectivas anuales.

El resto del personal necesario para el funcionamiento, mantenimiento y buena conservación del Centro y de sus instalaciones o desarrollo del programa propuesto, deberá ser especificado en la oferta realizada por el adjudicatario y será el adecuado en función de las características del mismo, garantizándose el servicio con la fórmula que se considere más adecuada y que deberá igualmente reflejarse en la oferta presentada.

El Centro deberá contar con el personal adecuado y suficiente que garantice la rotación de turnos, así como la cobertura de posibles bajas y periodos de libranza, sin que ello repercuta en la organización y calidad de atención a los residentes. Todo ello, deberá ser especificado en la oferta con la presentación de las correspondientes plantillas. De la plantilla mínima propuesta estarán excluidas las sustituciones necesarias por vacaciones reglamentarias del personal.

Debe quedar garantizada igualmente la atención necesaria durante las 24 horas del día, incluyendo la asistencia sanitaria a todos los residentes, bien a través del Sistema Público o Privado, propio o concertado.

El Centro contará con los servicios administrativos necesarios para garantizar el correcto y adecuado funcionamiento del mismo.

El personal contratado por la empresa deberá contar con las titulaciones académicas y demás requisitos que exija la normativa aplicable.

8.- ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL.

El Director-Coordenador del Centro designado por el concesionario se ajustará en todo caso a un perfil profesional que acredite la experiencia y formación en gestión y dirección de personal, habilidades y/o entrenamiento en resolución de conflictos, atención y cuidado de las personas mayores. La empresa adjudicataria deberá comprometerse a su contratación conforme al perfil requerido y el Ayuntamiento de San Pablo de los Montes podrá obligar a su cambio o sustitución en caso contrario.

Entre otras, realizará las funciones de interlocutor directo ante la Administración en la organización del funcionamiento diario y concreto del Centro, responsabilizándose de la adecuada prestación del servicio. Como responsable del



mismo recibirá y ejecutará las indicaciones que el Ayuntamiento de San Pablo de los Montes 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.

La empresa adjudicataria garantizará la capacitación y el mantenimiento de las aptitudes del personal mediante el un Programa de Formación continuada y actualización de conocimientos, prácticas y habilidades.

9.- SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN PERMANENTE.

El adjudicatario viene obligado a informar al Ayuntamiento de San Pablo de los Montes, a través del responsable citado en el punto anterior, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

Asimismo deberá facilitar al Ayuntamiento de San Pablo de los Montes cuantos informes se requieran del resultado de las Auditorias y Controles de Calidad que esté obligado a realizar. Facilitará también periódicamente la información sobre las quejas y sugerencias efectuadas por los usuarios o sus familiares.

Con carácter general la empresa deberá facilitar cualquier labor inspectora o de control promovida por el Ayuntamiento de San Pablo de los Montes.

La empresa adjudicataria deberá colaborar igualmente, en cualquier estudio o investigación sobre aspectos relacionados con los servicios prestados en el centro, si le es requerido por el Ayuntamiento de San Pablo de los Montes. No pudiendo prestar esta u otras colaboraciones con terceros sin autorización expresa de la administración.

9.1. Evaluación técnica.

El Ayuntamiento de San Pablo de los Montes realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la empresa, a fin de comprobar el nivel de calidad material y de funcionamiento.

Para ello, además de cuantas actuaciones considere necesario realizar con tal fin, el concesionario deberá remitir anualmente, y dentro del primer trimestre del año, una Memoria Técnica del desarrollo de los servicios durante el ejercicio precedente, que deberá incluir necesariamente los siguientes aspectos:

1.- Características generales de las actividades realizadas.

- . Modo en que están organizadas y ejecutadas.
- . Horario tipo de días laborables y festivos.

2.- Memoria de la gestión socioasistencial.

- . Gestión socioasistencial
- . Gestión médico-sanitaria
- . Gestión de habilidades sociales y de tiempo libre.



Asimismo, el Ayuntamiento de San Pablo de los Montes podrá completar esta evaluación mediante los sistemas periódicos o continuados que puedan establecerse por técnicos designados por el Ayuntamiento.

9.2. Evaluación económica.

El Ayuntamiento de San Pablo de los Montes realizará, asimismo, una evaluación de la explotación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al proyecto adjudicado. Con tal fin el concesionario deberá remitir al Ayuntamiento, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

En el momento en que se produzcan:

- . Altas y bajas en el Centro residencial.

Mensualmente:

- . Factura por mensualidad vencida de los servicios prestados.

Anualmente:

Con relación al último ejercicio vencido:

- Plantillas de personal, antes del 31 de marzo.
- Liquidación del ejercicio económico, antes del 31 de marzo, que recogerá con nivel de detalle suficiente la cuenta de explotación del Centro del ejercicio finalizado, su evolución y causas de las variaciones existentes entre ejercicios, criterios de imputación de gastos generales a cada uno de los servicios desarrollados en el Centro, así como cuantos aspectos se consideren necesarios resaltar para el mejor entendimiento de la situación patrimonial y financiera de la institución.
- Memoria de auditoría del ejercicio finalizado realizada por personal independiente, en su caso.
- Memoria relativa a la gestión del personal del servicio, que incluirá el personal contratado al inicio y final del ejercicio, así como a nivel de personal equivalente la utilización de las diferentes categorías de personal a lo largo del ejercicio.

La información referida deberá ser suministrada al Ayuntamiento de San Pablo de los Montes el día 1 de abril del ejercicio siguiente al que hagan referencia, como fecha límite.

El Ayuntamiento de San Pablo de los Montes podrá, en cualquier caso, solicitar al concesionario cuantos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.



9.3. Control de Calidad.

El adjudicatario está obligado a presentar al Ayuntamiento de San Pablo de los Montes un Informe relativo al Control de Calidad realizado sobre la Gestión del Servicio Público, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Adjudicación.

San Pablo de los Montes, a 21 de febrero de 2010

DILIGENCIA: Que expido yo, la SECRETARIA-INTERVENTORA, para hacer constar que el presente Pliego de Prescripciones Técnicas que consta de quince páginas numeradas, foliadas y selladas, y sin ningún anexos adicional,, ha sido aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de San Pablo de los Montes, en la sesión extraordinaria y urgente celebrada el jueves, once de febrero de dos mil diez, siendo previamente informado por la Secretaría de la Corporación, todo lo cual certifico, de orden y con el Visto Bueno del Sr. Alcalde-Presidente de la Corporación, en el San Pablo de los Montes (Toledo), a once de febrero de dos mil diez.

V.º B.º EI ALCALDE-PRESIDENTE.

la SECRETARIA-INTERVENTORA

Fdo.: D. Víctor Manuel Gómez López.

Fdo.: D. Nuria Montejo Hernández