

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO
DE GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE SERVICIOS
INTEGRALES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A
PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA CON
DETERIORO COGNITIVO DE LA RESIDENCIA
MUNICIPAL “CASA DE AMPARO”**

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la gestión de la atención a las personas mayores afectadas por graves deterioros psico-físicos, residentes en la Residencia Municipal Casa de Amparo, y que a consecuencia de los mismos requieran una atención permanente en un espacio específico con las medidas de protección y seguridad adecuadas a las prestaciones y servicios contemplados en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y en las normas autonómicas y municipales dictadas en su desarrollo.

2. CONTENIDO GENERAL Y ÁMBITO

2.1. Contenido. La entidad adjudicataria proporcionará de forma integral y con su propio personal, los servicios objeto del presente contrato, en los aspectos y atenciones que se especifican en este pliego, así como el desarrollo de las tareas que se pueden considerar instrumentales respecto a las mismas, como compras de material fungible, vestuario etc.

2.2. Ámbito. Las atenciones a las que se refiere este contrato se desarrollarán íntegramente en las instalaciones de la tercera planta del edificio de la Residencia Municipal Casa de Amparo, para todas las personas residentes en las habitaciones existentes en dicha planta, que son un total de 60, en la actualidad, con un total, a su vez, de 69 camas. Este número de habitaciones y camas podrá incrementarse como consecuencia de obras de mejora y adaptación de espacios que puedan llevarse a cabo en la propia Casa de Amparo, y de la ampliación progresiva del Concierto que la Residencia mantiene con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS).

3. ATENCIÓN A RESIDENTES

La atención a los residentes, en el ámbito del objeto del presente contrato, serán llevadas a cabo por un equipo de profesionales que deberán atender los cuidados que cada persona requiera en función de sus limitaciones para realizar por sí misma las actividades básicas de la vida diaria, así como tareas de tipo educativo para recuperar o reforzar estas capacidades, psicológicas, sociales, de organización y dirección y de tipo auxiliar.

Las atenciones objeto de este contrato son las siguientes:

3.1 Cuidados personales

Comprenderán la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (movilidad esencial, aseo, higiene personal, vestido, alimentación) procurando en todo momento una adecuada protección y salvaguarda de la integridad personal y el mayor respeto a su dignidad.

Deberá garantizarse el aseo personal diario de todos los residentes, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso. Los productos de aseo común (jabones, colonia, champú, gel, etc) serán aportados por la empresa adjudicataria del servicio. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marca o tipos específicos por ellos preferidos.

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

Los trabajadores de la empresa adjudicataria del presente contrato prestarán la supervisión y el apoyo necesarios para la movilización de los residentes 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.

3.2 Control y protección.

Los residentes gozarán de libertad de movimientos dentro de la tercera planta, en sus habitaciones y en los espacios de uso común, en la medida que lo permitan sus limitaciones físicas o psíquicas.

Habrán de garantizarse las medidas de protección y control necesarias para prevenir situaciones de riesgo para la integridad de los residentes, de manera particular para quienes por condiciones de índole física o psíquica pueda preverse este tipo de situaciones.

3.3 Ropa.

La empresa adjudicataria desarrollará las siguientes tareas:

- a) Cuidado de la cama y de la habitación
- b) Cambio de ropa de cama y baño y de los comedores
- c) Cambio de ropa de los residentes para su traslado a la lavandería y posterior recogida, organización y distribución de la ropa limpia.

- d) Organización de los armarios y demás espacios de uso de cada residente, manteniendo el orden y limpieza de los mismos.

La muda de ropa de cama, baño, aseo y comedor se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso dos veces a la semana.

La muda de ropa de mesa se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente.

Las prendas de vestir interiores (calcetines, camisas y prendas intimas) se lavarán diariamente y el resto de ropa de vestir de calle con la periodicidad que se requiera, teniendo en cuenta si fuera posible el criterio de los usuarios.

Las cortinas, mantas, y otros elementos textiles o decorativos se limpiarán con la periodicidad previamente establecida.

Se atenderá igualmente la limpieza de elementos de vestido y/o uso privado de residentes (calzado, ayudas técnicas, gafas, sombreros... etc.), siempre que la situación del residente así lo requiera.

También se trasladará a la lavandería en el momento en que se detecte la necesidad, cualquier prenda que resulte manchada o deteriorada.

Se tendrá especial cuidado en la identificación de las prendas de vestir de los residentes, que deberán estar etiquetadas con el nombre del propietario.

El lavado y planchado de la ropa se llevará a cabo por el servicio de lavandería de la Residencia Municipal Casa de Amparo, siendo responsabilidad de la entidad adjudicataria disponer la ropa que deba ser lavada, así como hacerse cargo de su recogida y organización una vez que haya sido devuelta por el servicio de lavandería.

3.4 Manutención.

Incluye servir las comidas a cada residente en función de las necesidades específicas de cada uno de ellos y de las prescripciones médicas que tengan establecidas, así como ayudas personales y técnicas para la adecuada ingesta en función de las limitaciones de cada residente.

Las comidas serán proporcionadas inmediatamente antes de que deban ser servidas por el servicio de cocina de la Residencia, que será

responsable de su calidad y preparación, así como de que respondan a las necesidades específicas de los residentes. El servicio de cocina proporcionará así mismo cuantos alimentos sea precisos para satisfacer las necesidades alimenticias de los residentes.

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato garantizará que las comidas y platos cocinados se sirvan a la temperatura adecuada a sus destinatarios.

3.5 Atención geriátrica y rehabilitadora.

La atención geriátrica y rehabilitadora se llevará a cabo a cargo de personal médico y de enfermería, y comprenderá actuaciones de medicina preventiva encaminadas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, controles periódicos de salud, supervisión y control individual de la medicación, cuidado y atención en periodos de enfermedad común o por necesidades sanitarias especiales que no supongan ingreso en centro sanitario, vacunaciones, etc. Todo ello sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el residente.

Para ello, al ingreso de cada residente se llevará a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar de su estado, en función de los cuales se elaborará un Programa Individualizado de Atención, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener un buen estado de salud, autonomía y relación social en el mayor grado posible. En él se fijarán los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación.

Deberá existir un expediente personal de cada usuario, en el que constará la información sobre sus características y necesidades de atención, así como la que pueda derivarse del programa que se haya elaborado, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos, así como el seguimiento y evaluación del programa fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo.

La empresa adjudicataria efectuará el traslado y el acompañamiento de los residentes a su cuidado a los centros sanitarios, si ello fuera necesario, recabando la inmediata colaboración de los familiares o allegados en su caso, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda.

3.6 Rehabilitación

Se diseñarán y desarrollarán programas de rehabilitación (fisioterapia y terapia ocupacional, entre otros) para recuperar funciones perdidas o disminuidas por traumatismo o enfermedad y lograr el mayor grado posible de autonomía personal y de relaciones de convivencia.

3.7 Actividades de carácter ocupacional

En este ámbito han de llevarse a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Organización y desarrollo de actividades para el ocio y entretenimiento
- b) Facilitar la participación de los residentes en actividades formativas y culturales que se realicen dentro y fuera de la residencia, y que resulten adecuadas a su situación personal.

4. SERVICIOS MÍNIMOS Y PERSONAL

El adjudicatario deberá contar con el personal necesario para garantizar la prestación efectiva de los servicios todos los días del año con turnos de mañana, tarde y noche, y la consiguiente presencia mínima en el centro. Los trabajadores deberán permanecer en su puesto de trabajo hasta que se realice el cambio de turno, comunicando cualquier incidencia que se produzca durante el mismo.

El personal se ajustará en todo caso a las ratios y titulaciones que en esta materia establezca la normativa de la Comunidad Autónoma de Aragón y demás que resulte aplicable vigente en cada momento

La empresa adjudicataria designará a un Director-Coordenador del servicio objeto del presente contrato, con la titulación y requisitos legalmente exigidos, para ejercer dicha función, y con experiencia en el sector de personas mayores en situación de dependencia acreditada mediante certificado de prestación de servicios.

La empresa, a través de su personal, deberá atender las siguientes prestaciones mínimas:

1. Dispondrá servicios médicos complementarios a los del sistema sanitario público, propios o concertados, garantizándose la prestación de servicio médico presencial al menos durante 8 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes.

2. Dispondrá de servicios de atención psicológica propios o concertados, garantizándose su prestación presencial durante al menos 5 horas semanales distribuidas de lunes a viernes.
3. La empresa dispensará el servicio de trabajo social durante al menos 10 horas semanales, de lunes a viernes
4. El servicio de enfermería se prestará todos los días de lunes a domingo, durante al menos 21 horas semanales.
5. El servicio de atención directa, por medio de Auxiliares/Gerocultores, se proporcionará durante las 24 horas del día, debiendo contarse para ello con una ratio mínima de esta clase de personal de 0,280 (nº auxiliares/nº residentes). A estos efectos se computará como 1 auxiliar al que esté contratado a jornada completa y, si no es así, de manera proporcional a su jornada. Al menos el 50 % de los mismos tendrá la formación de Auxiliar de Clínica o similar.
6. La empresa contará con servicio fisioterapia, que se garantizará presencialmente 15 horas semanales de lunes a viernes .
7. La adjudicataria deberá prestar un servicio de terapia ocupacional de lunes a viernes, con una presencia de 15 horas semanales.
8. La empresa atenderá la prestación de los servicios generales, asegurando un número de horas de servicio equivalente al de 4 jornadas laborales completas, de acuerdo con una ratio de 0,058 (nº trabajadores/nº residentes). A estos efectos se computará como 1 trabajador al que esté contratado a jornada completa y, si no es así, de manera proporcional a su jornada.

Los parámetros tenidos en cuenta para el establecimiento de los servicios mínimos anteriores son los de la capacidad actual de la tercera planta de la Casa de Amparo, que es de 69 plazas distribuidas en 60 habitaciones.

Así mismo, a efectos de las anteriores ratios, se tomará como referencia la jornada anual que se contemple en el Convenio Colectivo Estatal de Residencias Privadas que esté vigente y que actualmente es de 1.792 horas.

En el caso de incremento del número de plazas conforme a lo previsto en el apartado dos de la cláusula segunda, las prestaciones mínimas quedarán incrementadas en la misma proporción. En caso de incremento de espacios se adecuarán asimismo, si fuera necesario, aquellos servicios a los que pudiera afectar esta circunstancia.

El adjudicatario detallará en su propuesta la plantilla que atenderá cada uno de los servicios objeto de este contrato, así como aquel otro personal que considere necesario para la realización de las tareas objeto del presente contrato. Previa comunicación al Ayuntamiento se podrán ajustar las ratios establecidas para cada categoría en función de las necesidades del servicio,

sin que ello pueda suponer en ningún caso reducción alguna de la dotación total establecida.

El contratista instrumentará las sustituciones oportunas en orden a respetar las disposiciones referentes a los descansos semanales, permisos, licencias, vacaciones y demás que pudieran corresponder en derecho a los trabajadores, sin que ello suponga en ningún caso, menoscabo en el régimen de jornada y horarios.

La entidad adjudicataria deberá presentar un cuadrante mensual de turnos antes del día 20 del mes anterior.

4.1. Auxiliares gerocultores

Para garantizar las atenciones y cuidados personales de los residentes, tal y como se determinan en el apartado 3 del presente pliego, los gerocultores o auxiliares de residencia desarrollarán las siguientes tareas:

- Asistencia al residente en la realización de las tareas de la vida diaria que no pueda realizar solo como consecuencia de su grado de dependencia, tales como vestirse, asearse, afeitarse, acostarse, levantarse, comer, etc.
- La atención del aseo personal del residente, que comprende todas las tareas relacionadas con la higiene corporal que sean precisas, así como la ayuda al usuario en sus necesidades fisiológicas, con especial atención a los residentes con problemas de incontinencia, a los que deberán realizarse los necesarios controles y cambios.
- Hechuras y cambios de camas de los residentes.
- Recogida de la ropa usada de los encamados y enfermos, tanto ropa de cama como personal, y traslado de la misma al oficio de sucio. Preparación y cuidado de la ropa limpia.
- Limpieza y preparación de material, aparatos y ayudas técnicas.
- Acompañamiento a los residentes a consultorios o centros sanitarios cuando sea preciso. Igualmente acompañará a los usuarios en salidas, paseos, gestiones, actividades de ocio y tiempo libre y demás actividades programadas, siempre y cuando su grado de dependencia, le impida efectuarlo solo o acompañado de algún familiar o amigo.
- Traslado de muestras para análisis clínicos al Centro Sanitario de referencia.
- Realización de cambios posturales preventivos y colaboración en los cambios posturales por traumatismos, tanto de día como de noche, siguiendo las indicaciones médicas.
- Comunicación a los D.U.E. y médicos de cuantos signos llamen su atención, provenientes de las espontáneas manifestaciones de los residentes sobre sus síntomas, o de la simple observación del propio trabajador.

- Administración de medicamentos orales y tópicos prescritos, previamente preparados por el D.U.E., así como la toma de constantes cuando así se requiera y oxigenoterapia cuando la precisen los residentes.
- Traslado y recogida en las zonas de comedor de aquellos residentes que por su dependencia no puedan efectuarlo solos. Preparación y distribución de aquellos otros que por sus especiales características físicas o psíquicas deban realizar sus comidas en las habitaciones o comedores de planta.
- Verificar que se siguen correctamente las instrucciones dadas por el departamento médico, en lo que a regímenes alimenticios se refiere.
- Facilitar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer y alimentarse por sí mismos, utilizando, en su caso, los medios técnicos precisos.
- Colaborar en todos aquellos servicios, cuando sean solicitados, incluidos en el ejercicio de su profesión y preparación técnica, como prestar apoyo en el servicio de fisioterapia o en las actividades de terapia ocupacional cuando se le requiera, movilización de los residentes, etc.
- En general, todas aquellas actividades que no habiéndose especificado, le sean encomendadas por estar incluidas en el ejercicio de su profesión y que tengan relación con las señaladas anteriormente.

4.2. Plan de Seguridad y salud en el trabajo

Dado el objeto del contrato, al requerir la intervención de trabajadores sujetos a un especial riesgo para la seguridad y la salud en su realización, ya sea físico, psicofísico, químico o biológico, el adjudicatario deberá presentar un Plan de Seguridad y Salud, que recogerá, entre otros, los siguientes aspectos:

- Control de accidentes o enfermedades profesionales.
- Determinación de la persona encargada de la vigilancia y seguimiento del Plan de Seguridad y Salud.

5. INSTALACIONES

Para el desarrollo de las atenciones objeto del presente contrato, la empresa adjudicataria utilizará todas las instalaciones de la tercera planta de la Residencia Municipal Casa de Amparo, con una superficie de 10.743,55 m², además de dos terrazas, con la distribución que figura en el plano que se acompaña al presente pliego. Dichas instalaciones se podrán a disposición del adjudicatario con el mobiliario, enseres y menaje necesario para la prestación de los servicios contratados, de acuerdo con el inventario que se incorpora al expediente de contratación. Será por cuenta del adjudicatario el resto de material que considere oportuno para la prestación del servicio. Este material deberá especificarse en la oferta y quedará en propiedad del centro a la finalización del contrato.

Así mismo, en la medida que sea preciso, podrán utilizar las salas de rehabilitación de forma coordinada con el resto de servicios del centro, así como los espacios para la ocupación del ocio y el desarrollo de actividades en las que tengan que participar los residentes o sus familiares.

La cesión del uso de los locales y los demás bienes entregados por el Ayuntamiento para la prestación de los servicios no generará ningún derecho a favor del adjudicatario, que deberá conservarlos en perfecto uso y limpieza, corriendo de su cuenta el mantenimiento y reparación de los mismos.

Al finalizar el contrato, el adjudicatario deberá abandonar las instalaciones afectadas y devolver cuanto hubiera recibido en uso en correcto estado de funcionamiento. Las mermas que pudieran existir serán valoradas a precio de reposición.

El adjudicatario tendrá la obligación de realizar un uso adecuado y de efectuar las pequeñas obras de acondicionamiento, las reparaciones y mantenimiento del equipo inventariable, así como de la reposición ordinaria del material y enseres de los distintos servicios. Igualmente estará obligada a realizar los gastos de material necesarios para las pequeñas obras de acondicionamiento y las reparaciones de mantenimiento, para garantizar que todos los elementos y complementos de las habitaciones y sus baños, así como de los demás espacios de las instalaciones objeto de dicho contrato se mantengan en buen estado de uso, procediendo a su cambio inmediato en caso de desperfecto o rotura, particularmente si presentan un peligro potencial para el residente.

Garantizará, así mismo, la realización de todas las tareas de mantenimiento necesarias para que las instalaciones y enseres de los espacios objeto del presente contrato permanezcan en perfecto estado para el uso en todo momento, a cuyo efecto deberá disponer de un sistema de atención permanente de urgencias e imprevistos, propio o contratado.

Los daños que el personal pudiera ocasionar en el mobiliario e instalaciones serán indemnizados por cuenta del contratista, y el Ayuntamiento de Zaragoza podrá detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente el contratista.

6. LIMPIEZA Y EVACUACIÓN DE RESÍDUOS

Será obligación del adjudicatario la limpieza las habitaciones y baños de los residentes, así como la de todos los espacios, enseres y utensilios que se utilicen para la prestación de los servicios objeto del contrato, salvo la vajilla y

menaje de cocina, cuyo lavado corresponderá al servicio de comedor de la propia Residencia Municipal Casa de Amparo.

La limpieza y desinfección, así como los materiales necesarios para llevarla a cabo, correrán por cuenta del adjudicatario, quien deberá mantener el nivel de higiene óptimo exigible en un centro asistencial.

El servicio de limpieza se prestará todos los días del año, en turnos de mañana y tarde, sin merma de que la limpieza de determinados espacios pueda llevarse a cabo en horario nocturno

La limpieza de las dependencias comprenderá las siguientes obligaciones y frecuencias:

- Se exigirá la limpieza, mantenimiento y tratamiento específico de suelos de terrazo (abrillantado, si es el caso, trimestral y con productos antideslizantes), de todas las dependencias de la unidad.
- La limpieza de mesas de despacho, archivadores, ceniceros, etc. (salvo la del mobiliario de madera, que se realizará con productos adecuados para la limpieza de la madera), se efectuará mediante paño húmedo y secado posterior.
- Para la limpieza de pavimentos de terrazo se empleará jabón neutro y para su desinfección temporal amonios cuaternarios o similares. Los pavimentos especiales (tales como moquetas, suelos sintéticos, etc.) se limpiarán diariamente y se desinfectarán semanalmente con productos adecuados.
- Limpieza y desinfección de inodoros y duchas con productos específicos y apropiados para ello una vez al día de forma ordinaria, y siempre que produzcan circunstancias que así lo precisen
- Se emplearán, así mismo, productos ambientadores.
- Será de carácter general el desempolvado de zócalos, reposapiés y pasamanos, puertas y paredes (puntos de luz, extintores y mangueras contra incendios), techos (puntos de megafonía, rejillas, mamparas, etc.).
- Limpieza de cristales, espejos, mamparas, etc.
- Limpieza general con paño húmedo y productos de madera, en su caso, de habitaciones (camas, armarios, sillas butacas y baños).Desinfección periódica de los mismos con productos específicos.
- El adjudicatario deberá especificar y cumplir las frecuencias para las desinfecciones, limpiezas u otras circunstancias recogidas en la definición del servicio.
- Proceder de forma aséptica al traslado de basura y materiales reciclables a los puntos de recogida establecidos.
- Todos los productos de limpieza, como lejía, detergentes, jabones, ceras, abrillantadores, así como los útiles de trabajo, deberán ser aportados por el contratista.

- El adjudicatario deberá suministrar y reponer los productos sánicos, tales como gel de manos, papel higiénico, papel secamanos, etc.

Los espacios a los que se refiere el presente contrato se limpiarán con el cuadro de frecuencias que se describe a continuación. No obstante, el adjudicatario debe atender con la urgencia necesaria las necesidades especiales que puedan surgir dadas las características de los usuarios del mismo.

El servicio normal de habitaciones se realizará por regla general entre las 9,30 horas y las 13,30 h. de la mañana

CUADROS DE FRECUENCIAS:

LIMPIEZA DE HABITACIONES	DIARIO	SEMANAL	2 VECES SEMANA	QUINCENAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
1.- Barrer y fregar suelos	X					
2.- Barrido, fregado y desinfectado del cuarto de baño	X					
3.- Vaciado de ceniceros y papeleras.	X					
4.- Hacer la cama	X					
5.- Cambio de sábanas (*)			X			
6.- Limpiar el polvo	X					
7.- Recogida de la ropa sucia residentes	X					
8.- Limpieza de los cristales				X		
9.- Lavado de cortinas					X	
10.- Limpieza con máquina cuarto baño				X		

Se llevarán a cabo, así mismo, todos los programas de desinfección, desinsectación y desratización de la unidad. Los gastos de dichos programas correrán por cuenta del adjudicatario.

Corresponderá al adjudicatario el traslado de los residuos hasta el lugar que se indique para su evacuación, así como la recogida de residuos especiales y/o peligrosos, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Las obligaciones a las que se refiere la presente cláusula serán asumidas por el adjudicatario a partir del 1 de noviembre de 2011, correspondiendo hasta esa fecha la realización de las tareas de limpieza en todo el edificio a la actual empresa adjudicataria del servicio de limpieza de la R.M. Casa Amparo, de conformidad con el contrato vigente.

A partir de esa fecha el adjudicatario asume además la obligación de subrogarse en la relación laboral del personal que realiza el servicio de limpieza en la tercera planta de la R.M. Casa Amparo, de acuerdo con el anexo en el que se relaciona el personal actual.

7. MANTENIMIENTO Y COMPRAS

La entidad adjudicataria adquirirá a su cargo todos aquellos materiales que se precisen para el desarrollo de las actividades incluidas dentro de la atención a los residentes objeto del presente contrato, tales como material desechable (guantes...), pañales, empapadores, ropa de cama y de aseo, manteles, servilletas y cualquier otro necesario para el desarrollo de las tareas que requiera llevar a cabo las atenciones objeto del contrato.

8. COORDINACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá llevar a cabo todas aquellas tareas necesarias para que las funciones y tareas determinadas en los apartados anteriores se desarrollen de la forma más adecuada en coordinación con la entidad contratante y de acuerdo a lo establecido en el pliego, distinguiéndose a estos efectos dos grandes apartados

- Funciones de dirección de la atención y del equipo de profesionales, tales como la elaboración de proyectos, establecimiento de criterios de actuación profesional, filosofía de las actuaciones, formación de los profesionales, constitución y supervisión técnica de equipos.
- Funciones de gestión, entendiendo por estas las relacionadas con la gestión de personal, gestión del gasto, compras y similares, como elaboración y presentación de facturas, control de personal, coordinación con los servicios municipales, o todas aquellas que sean encomendadas por la entidad contratante.

Teniendo en cuenta la necesaria coordinación entre los servicios municipales y los responsables de este proyecto, se realizará, al menos, una reunión semanal de coordinación para posibilitar la correcta ejecución de lo contenido en este pliego de condiciones técnicas y tendrán, como mínimo, el siguiente contenido:

- Informar al órgano contratante de la evolución de las personas atendidas, así como del funcionamiento general en todas las funciones desarrolladas por la entidad adjudicataria
- Transmitir aquellas incidencias observadas
- Aportar cuantas necesidades o nuevas orientaciones se hayan detectado en el contacto con los usuarios del recurso.

La ejecución de las todas actividades incluidas es este apartado estará sujeta al control de los servicios municipales.

Corresponderá en todo caso al Ayuntamiento, a través de sus propias estructuras, el control y la coordinación general de los servicios objeto de contrato, en el marco de la Residencia Municipal Casa de Amparo, que incluye la representación del centro a todos los efectos ante todo tipo de organismos y entidades, así como ante los propios residentes y sus familiares.

Para el desarrollo de las relaciones entre la entidad adjudicataria y el Ayuntamiento de Zaragoza, la empresa dispondrá de una persona que ejercerá las funciones directivas y de coordinación en relación con los trabajos contratados en los términos establecidos en el presente apartado.

9. SISTEMA DE CALIDAD.

Se establecerán los procedimientos de control de calidad que garanticen la cantidad y calidad de los servicios contratados, a cuyo efecto deberá tener implantado un sistema de calidad con empresa o entidad acreditada.

10. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

Serán obligaciones de la entidad adjudicataria derivadas del contrato las siguientes:

- a) Proporcionar y garantizar el personal que componga el equipo que preste el servicio, debidamente cualificado, para el desarrollo y ejecución del proyecto, de acuerdo con las ratios y requisitos que se establezcan normativamente y le sean de aplicación.
- b) Proporcionar formación continuada a sus trabajadores.
- c) Disponer de los medios personales y materiales para llevar a cabo aquellas tareas necesarias para una óptima gestión del servicio, tal y como quedan determinadas en la cláusula 3 de este pliego.
- d) En atención a las características y objetivos del servicio a prestar, hacer todo lo posible para procurar la mayor estabilidad del

personal de atención directa durante el periodo de vigencia del contrato.

- e) Cubrir la ausencia del personal de atención directa de manera que el servicio sea prestado de forma ininterrumpida los 365 días del año, de acuerdo a los contenidos de trabajo a desempeñar según lo establecido en la cláusula 3, garantizando en todo caso el mantenimiento de las ratios que para este personal se determinan en la cláusula 4 de este pliego.
- f) En cuanto a las tareas determinadas en la cláusula 3 de estos pliegos, la entidad adjudicataria deberá proveer sus servicios ininterrumpidamente durante los doce meses del año, evitando demora alguna en la realización de las tareas correspondientes.
- g) No dar a conocer ni utilizar para otro fin que no sea la buena gestión del programa, información procedente de su desarrollo, salvo expresa autorización por escrito del órgano municipal contratante. Así mismo, se respetará lo establecido en la ley de Protección de Datos y demás legislación aplicable.
- h) Informar al personal que designe para prestar el servicio de los compromisos y obligaciones que contraen, así como a estimular y facilitar su cumplimiento.
- i) Asumir los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades emanadas de las relaciones laborales con dicho personal que, en ningún caso, se considerará personal municipal.
En ningún caso el Ayuntamiento de Zaragoza se subrogará en las relaciones contractuales entre contratista y personal de la Entidad adjudicataria, ya sea por extinción de la sociedad, quiebra, concurso de acreedores, rescate o cualquier otra causa similar.
- j) Elaborar los documentos de seguimiento y control que se determinen y entregarlos en los plazos que se indiquen. Dichos documentos se realizarán con arreglo a las instrucciones recibidas de los servicios municipales. Sin perjuicio de ello, la empresa adjudicataria facilitará a indicación de los mismos cuanta información le sea solicitada acerca de usuarios, actividades y funcionamiento del programa.
- k) Comunicar cuantas aportaciones considere que mejoran el funcionamiento del programa o faciliten la consecución de los objetivos.
- l) Suscribir los seguros de responsabilidad civil para cubrir las posibles contingencias correspondientes a la gestión de este servicio y el cumplimiento de este pliego en todos sus extremos.
- m) Hacer un uso adecuado de las instalaciones manteniendo los espacios y equipamientos en buen estado de funcionamiento.

- n) Asumir el coste de las obras, reparaciones y reposiciones a que se refiere la cláusula quinta de este pliego hasta un importe no superior al 2% de la facturación anual de este contrato.
- o) Elaborar y presentar el plan de seguridad laboral antes del inicio de la prestación del servicio.

11. OBLIGACIONES Y FACULTADES DEL AYUNTAMIENTO

11.1 Compromisos. El Ayuntamiento de Zaragoza, para el buen cumplimiento del contrato, se compromete a:

- a) Poner a disposición de la entidad los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de la actividad a la que se refiere el presente pliego de prescripciones técnicas, en las condiciones específicas que se establecen en el mismo.
- b) Prestar asesoramiento técnico para el desarrollo del servicio, a través del personal propio de los servicios municipales.
- c) Efectuar las comunicaciones, órdenes y peticiones referidas a la ejecución del contrato con la antelación suficiente que asegure el adecuado cumplimiento de la prestación.
- d) Abonar a la Entidad adjudicataria las cantidades económicas, derivadas del presente contrato, tal como queda determinado en el apartado siguiente.

11.2. Facultades. En relación con la prestación objeto del presente contrato son facultades del Ayuntamiento de Zaragoza:

- a) Realizar el control del servicio, con el fin de asegurar el cumplimiento del contrato conforme a los niveles de calidad exigibles
- b) Coordinar las actividades de este programa con otros programas municipales y con otros organismos y entidades públicos y privados, ante los que detentará la representación de dicho programa.
- c) Exigir o determinar la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado, cuando el contratista o personas de él dependientes incurran en acciones u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato
- d) Las demás que se le atribuyan en el presente pliego de prescripciones técnicas, en los pliegos de cláusulas administrativas y en la ley.

11.3. Condición de residente. Corresponde al Ayuntamiento determinar el acceso de personas a la condición de residente, de acuerdo con el Reglamento que regule el funcionamiento de la Residencia, así como el cese en la misma, las condiciones de participación económica y el cobro de las consiguientes cantidades, la adopción de medidas disciplinarias y cualquier otra que afecte al régimen general de funcionamiento del centro.

12. PRESUPUESTO.

El precio de partida para la licitación es el siguiente:

- **43,50 €/plaza/día** para las plazas ocupadas, IVA excluido
45,24€/plaza/día para las plazas ocupadas, IVA incluido al 4%
- **26,10 €/plaza/día** para las plazas no ocupadas (*en reserva*), IVA excluido
27,14 €/plaza/día para las plazas no ocupadas (*en reserva*), IVA incluido al 4%

Se considerará plaza no ocupada (en reserva) aquella plaza disponible hasta tanto no sea ocupada por otra persona residente. De la misma manera se considerará plaza no ocupada (en reserva) aquellas que, estando ocupadas, se encuentren sus usuarios ausentes por vacaciones, permiso o internamiento en establecimientos hospitalarios, o cualquier otra circunstancia de análoga naturaleza, por un plazo superior a 7 días.

En el caso de que las plazas no ocupadas (en reserva) superen el 10 % de las plazas totales objeto del presente contrato, se abonará por cada una de las que superen este porcentaje la cuantía establecida para las plazas ocupadas.

El **presupuesto máximo anual** del contrato será de 1.095.547,50 euros, sin IVA y de 1.139.369,40 euros, con IVA (4%).

Los parámetros tenidos en cuenta para el cálculo del presupuesto máximo anual son: 69 plazas ocupadas todos los días del año.

13. FACTURACIÓN.

El abono de los servicios prestados se efectuará por mensualidades vencidas, repartido en 12 mensualidades.

Será requisito para el abono del precio, la emisión por la empresa adjudicataria de la factura correspondiente al mes a liquidar, con los requisitos legalmente establecidos.

La factura mensual que emita la empresa adjudicataria contendrá obligatoriamente los siguientes conceptos:

- a) Importe correspondiente a las plazas ocupadas, con indicación de su número y días de ocupación.
- b) Importe correspondiente a las plazas desocupadas, con indicación de su número, días sin ocupar y motivo.
- c) Importe del Impuesto sobre el Valor Añadido, en su caso, de acuerdo con el tipo de gravamen aplicable.
- d) Los demás que legalmente se exijan.

14. DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato entrará en vigor el día 1 de noviembre de 2010 o en la fecha de su firma si es posterior y tendrá una duración de vigencia por el plazo de cuatro años, a contar desde la fecha de su firma. Podrá prorrogarse, como máximo, por dos periodos de un año, si así lo acuerdan expresamente ambas partes y conforme a la legislación vigente

La entrada en vigor prevista en la presente cláusula tendrá lugar sin perjuicio de lo establecido en el penúltimo párrafo de la cláusula sexta en relación con las tareas de limpieza y evacuación de residuos.

15. REVISIÓN DEL PRECIO DEL CONTRATO

El precio de este contrato estará vigente durante el primer año del mismo. Al finalizar cada año de contrato (o de sus prórrogas) podrá revisarse dicho precio, con la aplicación del incremento del Índice de Precios al Consumo (IPC) correspondiente a los doce meses anteriores, de acuerdo con lo previsto en la normativa sobre contratación pública.

16. RÉGIMEN SANCIONADOR.

16.1. Cláusula general. En los supuestos en que el contratista adjudicatario no cumpla con alguna de las condiciones señaladas en el presente pliego, el Ayuntamiento de Zaragoza podrá imponer las penalizaciones que se indican en esta cláusula.

A efectos contractuales se considerará incumplimiento penalizable toda acción u omisión del contratista que suponga un quebranto de las exigencias específicas de los pliegos que rigen el contrato.

16.2. Tipos de incumplimientos penalizables. Los incumplimientos que pudiera cometer el contratista se clasifican en leves, graves y muy graves.

16.3. Incumplimientos leves y penalizaciones. Se consideran incumplimientos leves:

- 1) Los defectos y carencias de escasa entidad en la prestación del servicio, conforme a su proyecto de gestión y al contenido de las obligaciones del contrato. Se aplicará una penalización de 100.- €, por infracción y día.
- 2) No entregar la documentación exigida en el pliego. Se aplicará una penalización de 100.- €, por infracción y día de retraso, salvo casos de emergencia.
- 3) Presentar la documentación precitada con los siguientes defectos:
 - Desatendiendo las directrices para su redacción emitidas por el órgano municipal contratante.
 - No conteniendo los mínimos de calidad, precisión y comprensión, con respecto al proyecto presentado que se considera el referente adecuado.

Se aplicará una penalización de 100.- € por infracción y día de retraso.

La infracción se entenderá cometida cuando haya transcurrido el plazo concedido desde el requerimiento por escrito para su subsanación, que no podrá exceder de 10 días hábiles

- 4) El incumplimiento del horario de trabajo, aunque sea parcialmente. Se aplicará una penalización de 100.- € por infracción.

16.4. Incumplimientos graves y penalizaciones. Se consideran incumplimientos graves:

- 1) Los defectos y carencias de carácter importante en la prestación del servicio, conforme a su proyecto de gestión y al contenido de las

obligaciones del contrato. Se aplicará una penalización de 300.- €, por infracción y día.

- 2) La inexactitud en la documentación exigida. Se aplicará una penalización de 300.- € por infracción.
- 3) Efectuar los trabajos que exige la prestación del servicio de forma incorrecta o inadecuada y desatendiendo las directrices para su ejecución emitidas por los servicios municipales.

Particularmente no prestar la diligencia debida en el trato a los usuarios del servicio, actuando con negligencia.

Se aplicará una penalización de 300.- € por infracción.

- 4) El incumplimiento para con los trabajadores de las obligaciones salariales, de la Seguridad Social y de prevención de riesgos en el trabajo. Se aplicará una penalización de 300.- € por infracción.

16.5. Incumplimientos muy graves y penalizaciones. Se consideran incumplimientos muy graves:

- 1) Los defectos y carencias muy graves en la prestación del servicio, conforme a su proyecto de gestión y al contenido de las obligaciones del contrato. Se aplicará una penalización de 500.- €, por infracción y día.
- 2) Causar a los usuarios perjuicios de difícil reparación. Se aplicará una penalización de 500.- € por infracción.
- 3) No tener completo el equipo técnico sin el conocimiento del Ayuntamiento. Se aplicará una penalización de 500.- €, por infracción y día.
- 4) La mala ejecución del servicio de forma sistemática, advertida por escrito. Se aplicará una penalización de 500.- €, por infracción.
- 5) La falsedad en la documentación exigida. Se aplicará una penalización de 500.- € por infracción.
- 6) El incumplimiento del deber del secreto profesional, la utilización de los datos de los usuarios del servicio para fines distintos de los correspondientes a la ejecución de este contrato y su cesión a terceros. Se aplicará una penalización de 500.- € por infracción, pudiéndose llegar a la rescisión del contrato si se considerase

merecedor de tal penalización por la envergadura de su trascendencia y de los perjuicios causados.

16.6. Incumplimientos derivados de la ley. Serán además aplicables, en los términos y por las causas que en ella se regulen, las penalizaciones por incumplimientos contractuales contempladas en la normativa aplicable al contrato, distintas de las establecidas en el presente pliego de prescripciones.

Para las penalizaciones de las faltas será precisa, previamente, la audiencia de la entidad adjudicataria y se impondrán por parte del Órgano Municipal Competente, previo informe de los servicios municipales.

16.7. Abono de las penalizaciones. El importe de las penalizaciones será deducido de la primera factura que se extienda, una vez sea firme la imposición de la sanción.

16.8. Procedimiento. Para la penalización de los incumplimientos será precisa en todo caso, con carácter previo a su imposición, la audiencia de la empresa adjudicataria.

Se impondrán por parte del órgano municipal competente, previo informe del servicio municipal afectado.

16.9. Resolución del contrato. Los incumplimientos muy graves, atendiendo a su magnitud y a su repercusión sobre el servicio, podrán dar lugar a la resolución del contrato por parte de la Administración

También podrá resolverse el contrato en el caso de acumulación de penalizaciones graves y muy graves.

17. REQUISITOS

Las entidades que concurren a este concurso deberán reunir los siguientes requisitos:

- Solvencia económica suficiente para llevar a cabo este contrato.
- Solvencia técnica o profesional
- A la firma del contrato, la entidad adjudicataria deberá disponer de una sede social en el término municipal de Zaragoza.

18. DOCUMENTACIÓN

Además de la documentación administrativa obligatoria según las disposiciones vigentes, se precisan los siguientes documentos técnicos a presentar en la oferta en el SOBRE C:

Para acreditar la solvencia económica:

- Certificado de solvencia económica y financiera de, al menos, una entidad financiera.
- Declaración sobre el volumen global de negocios en el ámbito de atención a personas mayores en situación de dependencia, por el que se acredite que la cifra de negocios de la entidad, empresa y/o grupo empresarial al que pertenezca sea superior a 1.500.000 de euros en cada uno de los tres últimos años.

Para acreditar la solvencia técnica o profesional

- Haber gestionado al menos dos residencias para personas mayores en situación de dependencia por un periodo mínimo de 3 años y una facturación mínima en su último año de 1.500.000 de euros, acreditado mediante certificación de ejecución del trabajo.

Otros documentos:

- **Proyecto de gestión** que contemple los siguientes apartados:
 1. Manual de protocolización, registro y valoración de actuaciones en la atención asistencial: información a los usuarios y familiares, enseres o pertenencias personales, limpieza, aseo personal, caídas, asistencia sanitaria, movilizaciones, etc.
 2. Protocolo de actuación en materia de garantía de los derechos de los residentes, intimidad, libre elección, autonomía y movilidad
 3. Programa de atención personalizada y acompañamiento, actividades recreativas, asistenciales, rehabilitadoras...
 4. Programa de formación del personal, debiendo indicarse el número de cursos a impartir, destinatarios de los mismos, duración y materias de los
 5. Otros extremos que forme parte del proyecto de gestión y sean propuestos por el licitador

- **Control de calidad.** propuesta y sistemas de realización del control de calidad de la gestión del servicio a realizar por el licitador.
- **Mejoras en las condiciones materiales.** Se relacionarán todos aquellos materiales que el licitante proponga para complementar los medios que aporta la residencia y que redunden en una mejora del servicio y de la atención a los residentes.
- **Mejoras funcionales.** Donde se expresarán aquellas propuestas que supongan una mejora o ampliación de los servicios objeto del presente contrato.
- **Otras mejoras.** Relacionando aquellos otros aspectos que oferte el licitante y que no se incluyan en los anteriores documentos.

19. BAREMO Y CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS

La adjudicación del contrato se resolverá conforme a los siguientes criterios de valoración:

A. CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA (53 puntos)

PONDERACIÓN

1. Oferta económica

Hasta 18 puntos

La oferta económica presentada por cada empresa será valorada aplicando un criterio de proporcionalidad respecto de la oferta más reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de las demás con arreglo a la fórmula siguiente:

$$P = (18 \times \text{min.}) / \text{Of.}$$

Donde P es la puntuación obtenida, min. es el importe de la oferta mínima y Of. La oferta correspondiente al licitador que se valora.

En la oferta económica, la baja porcentual que, en su caso, proponga la empresa licitadora será obligatoriamente la misma para el supuesto de plazas ocupadas y para el supuesto de plazas no ocupadas.

2. Mejoras sobre los servicios mínimos y ratios de **Hasta 35 puntos**

personal

Se valorarán las proposiciones que mejoren los servicios mínimos y ratios mínimos descritos en la cláusula 4 del presente pliego, según el siguiente criterio:

Servicio médico:

Por cada hora semanal de incremento de la atención directa en el servicio médico, por encima de las 8 horas semanales establecidas como preceptivas, o en su caso, para la prestación de este servicio en días festivos o fines de semana: 2 puntos

Hasta 4 puntos

Servicio de ATS/DUE.

Por cada hora semanal de incremento de la atención directa del servicio de enfermería a cargo de ATS/DUEs, por encima de lo establecido como preceptivo para este servicio en la cláusula 4 del presente pliego: 2 puntos.

Hasta 4 puntos

Servicio de atención directa por Auxiliares/Gerocultores.

Por cada mejora de 0,007 en la ratio de auxiliar/gerocultor por residente que se deriva de lo establecido en la cláusula 4 del presente pliego: 3 puntos

Hasta 21 puntos

Servicio de Fisioterapia.

Por cada hora semanal de incremento del servicio de fisioterapia, por encima de lo establecido como preceptivo para este servicio en la cláusula 4 del presente pliego, 0,5 puntos

Hasta 2 puntos

Servicio de Terapia ocupacional.

Por cada hora semanal de incremento del servicio de terapia ocupacional, por encima de lo establecido como preceptivo para este servicio en la cláusula 4 del presente pliego: 0,5 puntos

Hasta 2 puntos

Servicios generales.

Por cada mejora de 0,007 en la ratio de trabajadores de servicios generales o de otros servicios complementarios por residente, que se deriva de lo establecido en la cláusula 4 del presente pliego. 0,5 puntos

Hasta 2 puntos

B. CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR (47 puntos)

3. Proyecto de gestión

Los documentos presentados, que se relacionan en el apartado 19 de este pliego, se valorarán de acuerdo con los siguientes criterios:

Hasta 20 puntos

- | | | |
|----|---|----------------|
| 1. | Manual
de protocolización , registro y valoración de actuaciones en la atención asistencial: información a los usuarios y familiares, enseres o pertenencias personales, limpieza, aseo personal, caídas, asistencia sanitaria, movilizaciones, etc. | Hasta 9 puntos |
| 2. | Protocol
o de actuación en materia de garantía de los derechos de los residentes , intimidad, libre elección, autonomía y movilidad | Hasta 3 puntos |
| 3. | Program
a de atención personalizada y acompañamiento, actividades recreativas, asistenciales, rehabilitadoras... | Hasta 3 puntos |
| 4. | Program
a de formación del personal , debiendo indicarse el número de cursos a impartir, destinatarios de los mismos, duración y materias de los cursos | Hasta 3 puntos |
| 5. | Otros
extremos que formen parte del proyecto de gestión y sean propuestos por el licitador y que contribuyan a mejorar la gestión del servicio | Hasta 2 puntos |

4. Control de calidad

Hasta 5 puntos

Se tendrá en cuenta la propuesta y sistemas de realización del control de calidad de la gestión del servicio a realizar por el licitador, desglosado de la siguiente manera:

- Estudio/propuesta del control de calidad
- Sistemas a implantar para el control de calidad del servicio

5. Mejoras en las condiciones materiales

Hasta 9 puntos

- Vehículos: por la adscripción o disponibilidad de vehículos adaptados para el transporte de los residentes Hasta 3 puntos
- Mejoras en infraestructuras y equipamientos: se valorarán mejoras en equipamientos e infraestructuras tales como equipos médicos y de rehabilitación, ahorro energético y otros Hasta 3 puntos
- Aplicación de nuevas tecnologías como mejora en la prestación del servicio y en la atención a las personas residentes Hasta 3 puntos

6. Mejoras funcionales

Hasta 7 puntos

Se valorarán ofertas de servicios como odontología, peluquería, podología, manicura u otras complementarias que no se encuentren incluidas como obligatorias en el presente pliego

7. Otros aspectos

Hasta 6 puntos

Se valorarán otros aspectos de la oferta con los siguientes criterios:

- Propuestas que faciliten la coordinación eficaz con los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza y con la unidad responsable de la Residencia Municipal Casa de Amparo. Hasta 2 puntos
- Propuestas en proyectos innovadores: en materia de tecnología de la información y de la comunicación. Hasta 2 puntos
- Vinculación a actividades formativas, docentes y de investigación. Se valorarán los proyectos de las entidades licitantes y el contenido de sus ofertas Hasta 2 puntos

en materia de participación en actividades docentes, comites científicos, foros profesionales, comunicaciones y publicaciones científicas, participación en proyectos de investigación en atención a la dependencias u otras actividades formativas y de investigación.

El Ayuntamiento se reservará el derecho de poder solicitar aclaraciones a las Entidades que concurren con relación a los puntos anteriormente fijados.

I.C. de Zaragoza, a 11 de agosto de 2010

EL LETRADO DEL ÁREA DE
PRESIDENCIA, ECONOMÍA Y HACIENDA

EL JEFE DEL SERVICIO DE
SERVICIOS SOCIALES
ESPECIALIZADOS, p.a.
El Jefe del Servicio de la Unidad
de Alojamientos Alternativos

Fdo. Gustavo García Herrero

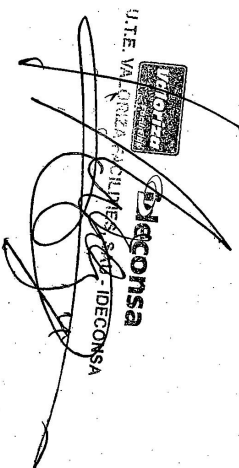
Fdo.: F. Javier Badal Barrachina



RELACION DE PERSONAL DE LIMPIEZA QUE PRESTA SERVICIOS EN PLANTA 3ª DE CASA DE AMPARO

TURNO SEMANA	CATEGORIA	COD. CTO.	ANTIGÜEDAD	JORNADA	PLUSES	HORARIO
TRABAJADORA 1	LIMPIADORA	100	27/10/1994	COMPLETA	TOXICIDAD	LUN A VI
TRABAJADORA 2	LIMPIADORA	100	01/01/1992	COMPLETA	TOXICIDAD	LUN A VI
TRABAJADORA 3	LIMPIADORA	100	01/06/1982	COMPLETA	TOXICIDAD	LUN A VI
TRABAJADORA 4	LIMPIADORA	100	03/01/1992	COMPLETA	TOXICIDAD	LUN A VI

TURNO SB-D- FEST	CATEGORIA	COD. CTO.	ANTIGÜEDAD	JORNADA	PLUSES	HORARIO
TRABAJADORA 5	LIMPIADORA	100	24/09/1994	COMPLETA	TOXIC, FEST	SDF
TRABAJADORA 6	LIMPIADORA	100	NO	COMPLETA	TOXIC, FEST	SDF
TRABAJADORA 7	LIMPIADORA	100	NO	COMPLETA	TOXIC, FEST	SDF



 UTE. VAL CRUZ



 IDECONSA