# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA ZONA BÁSICA DE SERVICIOS SOCIALES DE "LA ORDEN", HUELVA

## ÍNDICE

1. OBJETO.

2. DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

- 2.1. Definición del servicio.
- 2.2. Cartera de servicios.
- 2.3. Protocolos.

3. CONDICIONES FUNCIONALES Y RECURSOS HUMANOS.

- 3.1. Requisitos del centro de día.
- 3.2. Medios personales necesarios.

4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS CONTRATADAS.

- 4.1. Definición y designación de las personas usuarias.
- 4.2. Altas, bajas e incidencias.
- 4.3. Régimen interior.
- 4.4. Metodología de la intervención.
- 4.5. Documentación necesaria.
  - a) Relativa a las personas usuarias.
  - b) Relativa al centro.
- 4.6. Derecho a la imagen
- 4.7. Programación y memoria anual del centro.
- 4.8. Quejas, reclamaciones y sugerencias.
- 4.9. Régimen contable.
- 4.10. Sistema de control de calidad.
- 4.11. Protección de datos y confidencialidad.
- 4.12. Seguros.

5. CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

6. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.

7. RÉGIMEN ECONÓMICO.

8. MODIFICACIONES NORMATIVAS O TÉCNICAS.



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este documento |
| Firmado Por | Ines Dolores Mo<br>Marta Robert Díe |
| Url De Verificación | http://www.j |

| | | |
|---|---|---|
| | Fecha | 16/11/2018 |
| e diciembre, de firma electrónica. | | |
| /ve | Página | 1/14 |

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA ZONA BÁSICA DE SERVICIOS SOCIALES DE "LA ORDEN", HUELVA.

## 1. OBJETO.

El objeto de este procedimiento es regular las relaciones entre la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y la entidad que resulte adjudicataria para la gestión de 56 plazas, para la prestación del Servicio de Centro de Día en centro ubicado en la Zonas Básica de Servicios Sociales de "La Orden"(HUELVA), para personas mayores en situación de dependencia en régimen de media pensión y transporte, estableciéndose en este pliego las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la entidad adjudicataria, en función del Programa Individual de Atención cuyas prestaciones reciba la persona usuaria.

## 2. DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

### 2.1. Definición del servicio.

El servicio objeto de este pliego 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 e integral, mediante servicios de manutención, que consiste en la dispensa del desayuno, el almuerzo y la merienda, la disponibilidad del servicio de transporte adaptado, que realizará el traslado de las personas usuarias de su domicilio al centro y viceversa, ayuda a las actividades de la vida diaria, acompañamientos y otros. El objetivo del servicio es mejorar y/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. El régimen de atención será, como mínimo, de treinta y nueve horas semanales, cinco días a la semana y doce meses al año.

### 2.2. Cartera de servicios.

El centro deberá garantizar los derechos que la normativa vigente reconoce a las personas usuarias, sin perjuicio de las limitaciones existentes, en su caso, en virtud de resolución judicial, y especialmente el respeto a la dignidad de la persona.

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

**a) Atención social.** Tiene como objeto informar, orientar y asesorar respecto a recursos sociales, la afrontación y resolución de conflictos, favoreciendo la convivencia en el centro, fomentando la participación y la realización de actividades estimuladoras de las relaciones entre las personas usuarias, diseñando programas de intervención, coordinación con profesionales y recursos sociales y sanitarios del entorno, 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 e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el centro.



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este doc |
| Firmado Por | Ines Dol |
| | Marta Ro |
| Url De Verificación | http:/ |

| | |
|---|---|
| echa | 16/11/2018 |
| , de firma electrónica. | |
| ágina | 2/14 |

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

**b) Atención social familiar:** Incluye información a las familias sobre el centro al ingreso de la persona usuaria, 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 autopromoción individual o grupal, que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales y otras análogas.

**d) Atención sanitaria:** Se realizará una valoración inicial al ingreso de la persona usuaria, 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 prestaran cuidados relacionados con la preparación y administración de medicamentos.

**e) Atención psicológica**: Conjunto de actuaciones dirigidas a la acogida y adaptación de la persona mayor en situación de dependencia, entrenamiento en estrategias para mejorar la memoria, estimulación del lenguaje, entrenamiento en actividades de relajación, prevención e intervención en situaciones de depresión, desarrollo de habilidades sociales,etc... con especial atención a las personas mayores con demencias y otros trastornos de conducta.

**f) Actividades de terapia ocupacional**: El centro deberá ofrecer terapias de prevención del deterioro y el mantenimiento de las aptitudes de las personas usuarias.

**g) Actividades de rehabilitación:** La entidad adjudicataria deberá ofrecer un servicio que incluya la rehabilitación preventiva, de mantenimiento y terapéutica.

**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) Servicio de manutención**. El centro proporcionará asimismo a las personas usuarias su manutención, que consistirá en desayuno, almuerzo y merienda, con menús adaptados a sus necesidades, en el caso de prescripción médica.

**j) Servicio de transporte adaptado.** El centro deberá ofrecer el servicio de transporte que realizará el traslado de las personas usuarias de su domicilio al centro y viceversa y que será adaptado, en el caso, de las personas usuarias que así lo requieran.

**k) Ayuda en el desarrollo de las actividades de la vida diaria:** Aseo personal, ayuda en la alimentación, movilidad y la realización de todas aquellas actividades que el usuario no pueda realizar por sí mismo.



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este documen |
| Firmado Por | Ines Dolores M |
| | Marta Robert I |
| Url De Verificación | http://www |

| Fecha | 16/11/2018 |
|---|---|
| nbre, de firma electrónica. | |
| Página | 3/14 |

**l) Ayudas técnicas.** Se prestará especial atención a la utilización de las ayudas técnicas necesarias para la atención de la persona usuaria.

**m) Programas que fomentan el asociacionismo:** La entidad deberá desarrollar programas que fomenten el voluntariado social y los grupos de autoayuda y convivencia entre las personas mayores, al objeto de promover la solidaridad y participación y, en especial, el acompañamiento durante estancias hospitalarias y salidas de ocio.

**n) Medidas higiénico-sanitarias. Se** garantizarán las siguientes medidas:

.- 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.

**ñ) Comunicación con el exterior:** Las personas usuarias deberán tener acceso a las comunicaciones, que se ubicarán 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. El coste de las llamadas será a cargo de la persona usuaria.

**o) Servicios opcionales.** El centro 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 el centro a las personas usuarias que disfruten de ellos, salvo que se hubiese establecido como mejora.

### 2.3. Protocolos.

El centro deberá disponer como mínimo de los siguientes protocolos de prevención y/o atención a la persona usuaria:

**a)** Acogida e integración de las personas usuarias: deberá estar definido , tanto en la fase anterior al ingreso, como en este mismo y cada persona usuaria dispondrá de un profesional de referencia protocolizándose la recepción, presentación, visita al centro e información a facilitar. Este protocolo deberá así mismo 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.

**c)** Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este docum |
| Firmado Por | Ines Dolores |
| | Marta Rober |
| Url De Verificación | http://ww |

| Fecha | 16/11/2018 |
|---|---|
| iembre, de firma electrónica. | |
| Página | 4/14 |

**d)** Valoración geriátrica integral: deberá realizarse de forma periódica la valoración geriátrica de la persona usuaria 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)** 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.

**h)** 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 usuaria y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.

**i)** Gestión de sugerencias y reclamaciones: incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.

## 3. CONDICIONES FUNCIONALES Y RECURSOS HUMANOS.

### 3.1. Requisitos del centro de día.

El centro deberá reunir y mantener las condiciones materiales y funcionales establecidas en la normativa de acreditación de centros de día de atención a personas mayores en situación de dependencia.

Asimismo, estará sometido a un Sistema de control de calidad y contará con las correspondientes autorizaciones administrativas, que deberán exponerse en un lugar visible. Además, fomentará la calidad en el centro y la formación de las personas trabajadoras, con respecto a las medidas de calidad establecidas en el mismo.

### 3.2. Medios personales necesarios.

El centro 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. El número de profesionales se adecuará a la tipología del centro, a la intensidad de la prestación y a los servicios que se incluyan, en función al flujo de trabajo y en garantía de la continuidad en la prestación del servicio, atendiendo a todas las plazas contratadas estén o no ocupadas.

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.

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.



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este docum |
| Firmado Por | Ines Dolore |
| | Marta Robe |
| Url De Verificación | http://w |

| Fecha | 16/11/2018 |
|---|---|
| nbre, de firma electrónica. | |
| Página | 5/14 |

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.

También deberá existir en el centro un plan de formación y cualificación profesional para su plantilla, 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 titular del centro 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.

## 4. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS CONTRATADAS.

### 4.1. Definición y designación de las personas usuarias.

Sólo podrán ser usuarios o usuarias las personas mayores en situación de dependencia a quienes, en virtud de su Resolución del Programa Individual de Atención, se les asigne una de las plazas objeto de esta licitación.

Corresponde a la Agencia la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas, así como la comunicación a la Dirección del centro de su designación para que proceda a darlas de alta en la correspondiente aplicación informática, debiendo la entidad titular del centro aceptar las personas usuarias designadas.

El ingreso, traslado y baja en el centro se llevará a cabo conforme a 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.



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este documen |
| Firmado Por | Ines Dolores M |
| | Marta Robert D |
| Url De Verificación | http://www. |

| | | |
|---|---|---|
| Fecha | 16/11/2018 | |
| liciembre, de firma electrónica. | | |
| Página | 6/14 | |

La entidad adjudicataria deberá garantizar los derechos legalmente reconocidos a los usuarios de los centros, recogidos en la Ley 6/99, 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 de los centros, atendiendo prioritariamente a la prevención y autonomía de las personas mayores.

**4.2. Altas, bajas e incidencias.**

Sin perjuicio de la presentación de las correspondientes liquidaciones, la entidad titular del centro deberá remitir a la Agencia al final de cada mes una relación nominativa de las altas y bajas que hubieran tenido lugar, según el modelo establecido en la aplicación informática facilitada por la Agencia. Igualmente deberá remitir las incidencias relativas a la incorporación de la persona usuaria 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.

**4.3. Régimen interior.**

El centro deberá disponer de un Reglamento de régimen interno regulador de su organización y funcionamiento, normas de convivencia, órganos de participación y derechos y deberes de las personas usuarias, 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.

**4.4. Metodología de la intervención.**

La entidad adjudicataria deberá garantizar y cumplir las condiciones funcionales del centro. Asimismo, deberá prestar a las personas usuarias una atención integral, garantizando los derechos que legalmente tienen reconocidos, entre otros, el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, evitando, en pro de los citados derechos, la divulgación de su imagen cuando no exista consentimiento expreso de las mismas, con absoluto respeto a la dignidad de la persona y sin perjuicio de las limitaciones existentes en virtud de resolución judicial.

Igualmente, deberá ofrecerles las actividades planificadas y recogidas en la programación anual del centro, favoreciendo que se lleven a cabo, así como programaciones individuales de desarrollo psico-social ajustadas a la edad y características de cada persona usuaria. La programación general y anual de actividades deberá estar expuesta en el tablón de anuncios del centro e incluirá programas específicos de animación social, cultural y de ocio, al objeto de fomentar la sociabilidad, la autovaloración y el aprovechamiento de la riqueza cultural de las personas usuarias en situación de dependencia como medio de integración.

**4.5. Documentación necesaria.**

**a) Relativa a las personas usuarias.**



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este docu |
| Firmado Por | Ines Dolo |
| | Marta Ro |
| Url De Verificación | http:/// |

| Fecha | 16/11/2018 |
|---|---|
| re, de firma electrónica. | |
| Página | 7/14 |

El registro de las personas usuarias se llevará a través de libros foliados. En el mismo constarán, al menos, los siguientes datos: nombre y apellidos, número de expediente personal, fecha de nacimiento, DNI o NIE, núm. Seguridad Social, fecha de admisión o ingreso, Resolución del Grado y Nivel de Dependencia reconocido en cada momento, Resolución del Programa Individual de Atención, fecha y motivo de la baja, participación en el coste del servicio y observaciones.

En el caso de personas incapacitadas judicialmente, deberán constar las autorizaciones judiciales pertinentes.

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.
- Acreditación del grado de dependencia reconocido y del programa individual de atención prescrito.
- Historia social.
- Historia psicológica.
- Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas o que se padecen, tratamiento y otras indicaciones.
- 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, y la evaluación continuada de las mismas.
- Contendrá una copia del documento contractual de ingreso.

En dicho documento contractual debe constar el consentimiento de la persona usuaria o, en su caso, del tutor/responsable legal, o de la autoridad judicial, o guardador de hecho. Se adicionará al mismo, en anexo firmado, el destino que, en caso de fallecimiento, deberá darse a las pertenencias personales de la persona usuaria.

**b) Relativa al centro.**

El centro 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:

1°. **Datos identificativos del centro:** nombre del centro, dirección y teléfono.

2°. **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 representante legal.

3°. **Reglamento de régimen interno.**



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este documento ir |
| Firmado Por | Ines Dolores More |
| | Marta Robert Díaz |
| Url De Verificación | http://www.ju |

| | | |
|---|---|---|
| | Fecha | 16/11/2018 |
| iciembre, de firma electrónica. | | |
| e | Página | 8/14 |

4°. **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.

### 4.6 Derecho a la imagen

Los centros garantizarán 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 al respecto.

### 4.7 Programación y memoria anual del centro

Existirá una programación general y anual de actividades que estará expuesta en el tablón de anuncios en el que deberán incluirse programas específicos de animación social, cultural y de ocio entre las personas mayores al objeto de fomentar la sociabilidad, la autovaloración y el aprovechamiento de la riqueza cultural de los mayores como medio de integración, así como programaciones individuales de desarrollo psico-social ajustadas a la edad y características de cada persona usuaria.

### 4.8. Quejas, reclamaciones y sugerencias.

El centro tendrá a disposición de las personas usuarias y sus familiares las Hojas de Quejas y Reclamaciones establecidas por el Decreto 171/1989, de 11 de julio, por el que se regula las Hojas de Quejas y Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios en Andalucía.

### 4.9. Régimen Contable.

El centro ajustará su contabilidad a lo establecido en la legislación vigente.

### 4.10. Sistema de Control de calidad.

Los centros estarán sometidos a un Sistema de control de calidad. Existirá 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 calidad que se presta en el centro, creando los instrumentos necesarios para el buen fin de los mismos.

Se fomentará la calidad en los centros y se formará a los trabajadores, con respecto a las medidas de calidad establecidas en el mismo.

### 4.11. Protección de datos y confidencialidad.

La entidad adjudicataria queda obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y en el Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo. 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.



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este documento in |
| Firmado Por | Ines Dolores More |
| | Marta Robert Díaz |
| Url De Verificación | http://www.jur |

| | Fecha | 16/11/2018 |
|---|---|---|
| liciembre, de firma electrónica. | | |
| re | Página | 9/14 |

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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y al resto de normas de seguridad establecidas para este tipo de referencias.

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

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

### 4.12. Seguros.

El centro de día deberá estar cubierto por una póliza de seguros multirriesgo y de responsabilidad civil vigente en cada momento, a fin de garantizar la responsabilidad de la entidad adjudicataria titular del mismo 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 del funcionamiento normal o anormal de la prestación.

Dicha póliza deberá ser exclusiva para ese centro, recogiéndose 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.

## 5. CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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.



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este documento inc |
| Firmado Por | Ines Dolores Morera |
| | Marta Robert Díaz T |
| Url De Verificación | http://www.junt |

| Fecha | 16/11/2018 |
|---|---|
| mbre, de firma electrónica. | |
| Página | 10/14 |

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 al menos una vez al año, así como 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.

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.

Por otra parte, el centro deberá hacer constar en toda su información y publicidad la imagen corporativa de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, así como en el mismo 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.- INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

Las entidades adjudicatarias deberán hacer constar en toda su información y publicidad relativa al centro (página web, folletos, entre otros), la imagen corporativa de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales u órgano competente en materia de atención a la dependencia, al tratarse de un centro concertado con la Administración. 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.

## 7. RÉGIMEN ECONÓMICO

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

El coste máximo de la plaza por persona y día será el señalado en la Resolución de adjudicación de los contratos.

El citado coste garantizará la atención especificada anteriormente, comprendiendo absolutamente todos los conceptos que se deban abonar por dicha plaza, incluidas las tasas e impuestos que procedan.



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este docum |
| Firmado Por | Ines Dolores |
| | Marta Rober |
| Url De Verificación | http://ww |

| Fecha | 16/11/2018 |
|---|---|
| embre, de firma electrónica. | |
| Página | 11/14 |

Las plazas serán financiadas a partir de la ocupación efectiva de cada una de ellas, por lo que el alta en el programa debe coincidir con el primer día de presencia en los Centros.

En caso de que alguna persona esté de alta en el programa menos de un mes o cause baja sin completar el mes, el coste se calculará de forma proporcional al número de días que la misma esté de alta en el programa.

A efectos económicos, el coste de las plazas ocupadas será del 100% del coste fijado, tomado como referencia a estos efectos.

La Agencia, abonará, previa justificación por el centro, por las plazas reservadas cuando sus titulares se encuentren ausentes por internamiento en centro hospitalario, por enfermedad o por ausencia voluntaria en fin de semana o en periodo inferior a cuatro días, las diferencias resultantes entre el coste de cada plaza y las cantidades abonadas por las personas usuarias. Por las plazas contratadas que no se hallen ocupadas por falta de designación de su titular se abonará el sesenta por ciento (60%) del coste de cada plaza durante un periodo máximo de treinta días dentro de un año natural, siempre que el nivel de ocupación del centro de día sea inferior al setenta por ciento (70%) del total de plazas contratadas, no pudiéndose financiar aquellas plazas reservadas que excedan de dicho porcentaje.

Igualmente, se compromete a no cobrar de las personas usuarias cantidad suplementaria alguna por liquidación de estancias o por cualquier otra prestación que deba ser atendida en virtud de los presentes contratos.

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.

**7.2. Abono por las personas usuarias.**

Las personas usuarias de las plazas objeto del presente contrato abonarán a la entidad adjudicataria de modo directo el porcentaje de participación aplicable a su capacidad económica.

La aportación a realizar por cada persona usuaria se calculará aplicando un porcentaje sobre sus ingresos líquidos anuales. En el supuesto de pensiones quedarán exceptuadas las pagas extraordinarias. Este porcentaje no podrá sobrepasar el 90 por 100 del coste de la plaza.

A estos efectos, se aplicarán, según cada tipo de plaza, los siguientes porcentajes:

1. En horario completo sin transporte, el porcentaje a aplicar será del 30%, incrementándose en un 10% para aquellas personas que hagan uso del servicio de transporte.

2. En horario reducido, la parte proporcional que corresponda sobre los citados porcentajes, en función del número de horas semanales de atención.

Dicha aportación vendrá referida al período comprendido entre la ocupación efectiva de la plaza y la causa que determine la pérdida de la condición de persona usuaria.

A efectos de facturación, en el caso de reserva de plaza se aplicará la normativa vigente. En caso de vacaciones de la persona usuaria, enfermedad o ingreso hospitalario, debidamente justificados y notificados, por periodos iguales o superiores a cuatro días, la persona usuaria abonará, en concepto de reserva de plaza, el 40% de la aportación que le corresponda en aplicación de lo anteriormente establecido. Durante el mes de vacaciones en el



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este documen |
| Firmado Por | Ines Dolores M |
| | Marta Robert I |
| Url De Verificación | http://www. |

| Fecha | 16/11/2018 |
|---|---|
| iembre, de firma electrónica. | |
| Página | 12/14 |

que, contando con la autorización de la Agencia, los centros permanezcan cerrados por vacaciones, la persona usuaria no realizará ninguna aportación.

Se entenderá por ingresos líquidos anuales todas las aportaciones o ingresos de cualquier naturaleza que la persona usuaria tenga derecho a percibir o disfrutar.

Cuando se trate de ingresos que tengan como finalidad el mantenimiento de la persona usuaria, se computarán, tanto los percibidos por su propia cuenta como los percibidos por su causa: pensiones, subsidios, prestación por hijo o hija a cargo, ayudas para el mantenimiento en centros y otras de naturaleza análoga.

Dichos ingresos deberán destinarse a cubrir el coste de la plaza que la persona usuaria ocupe, en los porcentajes señalados en la normativa correspondiente, salvo que vengan como finalidad exclusiva su atención en los centros o utilización del servicio, en cuyo caso lo serán en su totalidad.

Para el cómputo de la capacidad económica deberán deducirse las obligaciones y cargas familiares de carácter legal que deba soportar la persona usuaria.

Siempre que no existan otros bienes, en el caso de matrimonio en régimen de sociedad de gananciales o pareja de hecho con similar régimen económico, cuando ingrese uno de sus miembros, la aportación a realizar se calculará sobre la renta per cápita familiar.

El mismo tratamiento se aplicará cuando la persona usuaria tenga hijos o hijas a su cargo, menores de 26 años, que no realicen trabajo retribuido, ni sean perceptores de pensiones.

Para los casos de régimen económico matrimonial de separación de bienes o de participación, la aportación de la persona usuaria se calculará sobre sus ingresos líquidos anuales.

La entidad adjudicataria se responsabilizará de efectuar el cálculo y de recabar de la persona usuaria el importe correspondiente, para lo cual, deberá obtener la justificación documental que permita el cálculo y la actualización anual de dicha capacidad económica, así como cuando se produzca la variación de ésta. Esto deberá quedar plasmada en documento firmado por la persona usuaria, su representante legal, o del guardador de hecho, en su caso. Una copia de la misma quedará en el expediente personal.

Igualmente, 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.

**7.3.-Facturación y liquidación de estancias.**

La entidad adjudicataria presentará para la justificación de los conceptos reseñados en los puntos anteriores, una factura y una liquidación de estancias, para poder proceder al abono a dichas entidades de la diferencia que para cada plaza resulte entre la cantidad obligada a pagar por la persona usuaria y el coste-plaza establecido.

La facturación se realizará a mes vencido, a tal efecto, la adjudicataria emitirá mensualmente junto a la factura una liquidación en la que constará una resumen de los datos relativos a la financiación de las plazas, con los adjudicatarios de las plazas, la cuota mensual que les corresponde abonar y la bonificación fijada en su caso. En este sentido, el importe de la factura será la equivalente a la diferencia entre la cantidad mensual que debe abonar y la suma de aportaciones que hayan efectuado las personas usuarias.



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este doc |
| Firmado Por | Ines Dolc |
| | Marta Rc |
| Url De Verificación | http:/ |

| Fecha | 16/11/2018 |
|---|---|
| ciembre, de firma electrónica. | |
| Página | 13/14 |

La liquidación habrá de ser cumplimentada mediante la aplicación informática establecida por la Agencia, 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 los mismos.

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 los centros, 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 de los centros 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.

## 8. MODIFICACIONES NORMATIVAS O TÉCNICAS.

Durante la vigencia del contrato, la entidad adjudicataria de la gestión del centro 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 Sevilla, a fecha de la firma.

| | |
|---|---|
| LA DIRECTORA DEL ÁREA DE DEPENDENCIA Y AUTONOMÍA | LA JEFA DE CENTROS Y SERVICIOS |
| Fdo.: Inés D. Morera Oliveira | Fdo.: Marta Robert Díaz-Trechuelo |



| | |
|---|---|
| Código Seguro De Verificación: | |
| Normativa | Este documento |
| Firmado Por | Ines Dolores Mor |
| | Marta Robert Día |
| Url De Verificación | http://www.ju |

| | |
|---|---|
| Fecha | 16/11/2018 |
| ciembre, de firma electrónica. | |
| Página | 14/14 |