PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO DE RESPIRO FAMILIAR PARA PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

INDICE

1.- OBJETO.

2.- DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

2.1.- Definición del servicio.
2.2.- Designación de personas usuarias.
2.3.- Cartera de servicios.
2.4.- Protocolos.
2.5.- Documentación.
2.6.- Derecho a la imagen.
2.7.- Protección de datos y confidencialidad.
2.8.- Normas de régimen interior.
2.9.- Reclamaciones y sugerencias.
2.10.- Régimen contable.
2.11.- Póliza de seguros.
2.12.- Sistema de control de calidad.

3.- CONDICIONES FUNCIONALES Y RECURSOS HUMANOS.

3.1.- Requisitos de los centros de atención residencial.
3.2.- Medios personales necesarios.
3.3.- Prevención de riesgos.

4.- INSPECCIÓN, CONTROL E INFORMACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN.

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

5.- INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.

6.- RÉGIMEN ECONÓMICO Y FINANCIACIÓN.

6.1.- Coste de las plazas. Cuantía y conceptos comprendidos.
6.2.- Abono por las personas usuarias.
6.3.- Financiación por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.
6.4.- Facturación y liquidación de estancias.
6.5.- Revisión del coste de las plazas.

7.- RÉGIMEN APLICABLE Y MODIFICACIONES.

8.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO DE RESPIRO FAMILIAR PARA PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

1.- OBJETO.

El objeto del presente pliego es establer las condiciones técnicas de la concertación de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, para la ocupación de plazas para la prestación del Servicio de Respiro Familiar para personas mayores de 65 años y personas con discapacidad, dando respuesta a las necesidades de las mismas. Las plazas objeto de concierto para las diversas tipologías de centros y de plazas son las que constan en el Anexo I del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

2.- DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

2.1.- Definición del servicio.

El servicio de respiro familiar, se dirige a personas mayores de 65 años y personas con discapacidad, proporcionando atención integral al mayor o persona dependiente mediante ayuda en las actividades diarias, terapia ocupacional, acompañamiento y otras, con el fin de mejorar o mantener el nivel de autonomía personal de los usuarios. Este servicio está dirigido a colaborar con la familia cuidadora de una persona mayor de 65 años o persona con discapacidad, a la que se presta apoyo mediante un servicio residencial de duración transitoria. Su objetivo es mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y calidad de vida, tanto de la persona usuaria como de su entorno socio-familiar, posibilitando, mediante programas y terapias adaptadas a la situación específica de la persona usuaria, la permanencia de ésta en su entorno habitual, por lo que constituye un recurso esencial del Sistema.

Estas actuaciones se realizan en régimen residencial, incluyendo alojamiento y manutención completo, en periodos que oscilan entre 24 horas y un mes, en caso de descanso, enfermedad, hospitalización, emergencia, y otras circunstancias análogas de los familiares, aunque es posible prorrogar estos tiempos siempre previa autorización.

Los Centros deberán estar adaptados funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen. Se establece como modelo básico de intervención en los centros, la atención individual e integral centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario, con una metodología participativa que favorezca su desarrollo positivo y su efectiva participación, su calidad de vida y su bienestar.

2.2.- Designación de personas usuarias.

Actualmente, mediante la Orden 6 de mayo de 2002, se regula el acceso y funcionamiento de los programas de estancia diurna y respiro familiar.

La designación de las personas usuarias de las plazas objeto del servicio contratado se llevará a cabo por Resolución Aprobatoria.

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

2.3.- Cartera de servicios

La entidad adjudicataria deberá ofrecer los servicios que se relacionan a continuación, adecuándolos a las necesidades de las personas atendidas:

a) Atención social individual, grupal y comunitaria.

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

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

La atención individual incluye especial atención a la acogida y adaptación al centro, integración en la comunidad y en el centro, elaboración de programas específicos.

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

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

b) Atención social familiar.

Incluye información general a las familias al ingreso de la persona en el centro así como sobre su participación en el diseño y desarrollo del plan de atención personalizado (PAP). Implica también realizar las intervenciones necesarias que faciliten unas relaciones cercanas y fluidas de la persona residente con su familia. Todas estas actuaciones quedarán detalladas en el expediente individual de cada persona usuaria.

c) Atención sociocultural.

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

d) Atención sanitaria.

Los Centros Residenciales prestarán especial atención a la salud de las personas que atienden, procurando utilizar todos los recursos de la sanidad pública que las personas precisen.

Al ingreso de la persona residente, se realizará una valoración inicial con relación al historial sanitario previo y actual de la persona usuaria.

e) Atención de enfermería.

En aquellas tipologías de plazas que cuentan con estos profesionales, estará dirigida a la prestación de cuidados de enfermería, tanto en un abordaje preventivo como de prestación de las atenciones que las personas requieran. Así mismo, se prestarán cuidados relacionados con la preparación y administración de medicamentos.

f) Atención psicológica.

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

g) Actividades ocupacionales.

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

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 y hubieran sido prescritas por un facultativo.

i) Servicio de manutención.

Se proporcionará a las personas usuarias su manutención, que consistirá el desayuno, almuerzo, merienda y cena, con menús adaptados a sus necesidades, en el caso de prescripción médica. La manutención incluirá la ayuda y el apoyo a las personas usuarias que lo requieran.

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

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

k) Ayudas técnicas.

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

personas usuarias.

l) Comunicación con el exterior.

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

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

m) Alojamiento

El centro residencial para las personas usuarias del servicio de respiro familiar ofrecerá alojamiento según las condiciones que se rigen en la Orden de 1 de julio de 1997, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros de atención especializada para personas mayores y personas con discapacidad, modificada parcialmente por la Orden de 3 de julio de 2006, así como por la Orden de 5 de noviembre de 2007, de la Consejería, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía

n) Actividades de rehabilitación.

La entidad adjudicaria deberá ofrecer un servicio que incluya la rehabilitación preventiva, de mantenimiento y terapéutica para las personas usuarias mayores de 65 años.

ñ) 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 anual 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.
- La adecuada higiene personal de las personas usuarias.
- Los elementos de aseo de uso común (servilletas, toallas de manos en lavabos colectivos, etc...) serán de material desechable.
- Se procederá al cambio diario de la ropa interior, previa ducha y aseo personal, y, al menos semanalmente, al de la ropa de cama, lencería, toallas y ropa de comedor y, en todo caso, cuando las circunstancias así lo requieran.

o) Lavandería.

El centro garantizará el lavado y planchado de la ropa.

p) Servicios opcionales.

La entidad adjudicataria podrá ofrecer servicios y atenciones especializadas y complementarias como podología, peluquería y otras análogas. 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.

2.4. Protocolos

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

a) Atención al pre-ingreso: deberá estar definido un sistema de información previa al ingreso.
b) Acogida e integración de las personas al centro: deberá existir un protocolo de acogida al centro tanto de la persona usuaria como de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las actividades. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración de las personas residentes.
c) Higiene personal, aseo y baños: procedimientos utilizados en la higiene personal en función de su dependencia y patologías asociadas.
d) Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.
e) Emergencia sanitaria: actuaciones ante una situación de emergencia sanitaria.
f) Protocolo sobre uso de medidas coercitivas (contención en recurso específico).
g) Comunicación: elaboración de informes requeridos por los órganos administrativos competentes.
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 residente y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
i) 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 intervención.
j) Gestión de sugerencias y reclamaciones: incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.
k) Acompañamiento y atención durante el proceso de defunción y duelo.

2.5- Documentación

a) Referida a la persona usuaria.

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

- Datos de identificación (nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento).
- Datos de los familiares, tutor o representante legal o persona de referencia.

- Fecha y motivos de ingreso.
- Resolución del grado de dependencia así como la Resolución del Programa Individual de Atención, en el supuesto de personas usuarias en situación de dependencia.
- Historia social.
- Historia psicológica.
- Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, nombre y cargo que ocupa quien hace el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas o que se padecen, tratamiento y otras indicaciones.
- Contactos de la persona usuaria con familiares (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).
- Contactos mantenidos por el personal responsable de la residencia con familiares o responsables legales (frecuencia y objeto).
- Observaciones sobre la convivencia de la persona usuaria en el centro.
- Contendrá una copia del documento contractual de ingreso. Se adicionará al mismo, en anexo firmado, el destino que, en caso de fallecimiento, deberá darse a las pertenencias personales de la persona usuaria.
- Documentación relativa a la capacidad económica, que justifique el copago que se establece.
- En el caso de personas incapacitadas judicialmente, deberán constar las autorizaciones judiciales pertinentes.

b) Referida al centro.

El centro deberán disponer, en todo momento, de la siguiente documentación, que entregará y estará a disposición de la persona usuaria y de sus familiares o personas de referencia o representante legal:

a) Datos identificativos del centro: nombre, dirección y teléfono.
b) Objetivos generales: entidad que rige el centro y nombre del responsable o director/a del centro, organigrama de personal, servicio que presta, horario de dirección para información a la persona usuaria y/o familia, o persona de referencia o representante legal.
c) Reglamento de Régimen Interior
d) Información general: teléfono de atención a personas usuarias y dirección de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía en la provincia donde esté ubicado el centro, así como de los órganos competentes para la atención a personas dependientes. Así mismo, se deberá informar de la existencia de un Libro/Hojas de Reclamaciones.

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

2.6.- Derecho a la imagen

El centro garantizará el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar así como a la propia imagen, evitando, en pro de los citados derechos, la divulgación de la imagen de las personas dependientes, cuando no exista consentimiento expreso de las mismas o de sus representantes legales al respecto.

2.7. Protección de datos y confidencialidad.

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

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

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

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

2.8- Normas de régimen interior

El centro dispondrá de un Reglamento de Régimen Interno, con los derechos y deberes de las personas usuarias, las obligaciones de la Entidad titular, las normas de funcionamiento, el régimen de admisiones y bajas, los horarios, el sistema de participación de las personas usuarias y el sistema de pago de servicios, si correspondiera, en los términos previstos en la normativa que resulta de aplicación.
Ese reglamento se expondrá en el tablón de anuncios del centro, debiendo las personas usuarias cumplir las normas de régimen interior establecidas.

2.9- Reclamaciones y sugerencias

El centro tendrá a disposición de las personas usuarias y sus familiares las Hojas de Reclamaciones establecidas por el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

2.10.- Régimen contable

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

2.11.- Póliza de seguros

El centro 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 de la prestación del servicio.

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 al valor que se atribuya al edificio.

2.12.- Sistema de control de calidad

El centro estará sometido a un Sistema de control de calidad. En el centro deberá existir un "Comité de Calidad" que ejercerá las funciones de velar por la Calidad en la prestación de los Servicios, formulando, además, propuestas de mejora de la atención que se presta en el centro, creando los instrumentos necesarios para el buen fin de los mismos. Este comité estará compuesto por, al menos, cinco miembros, todos ellos personal del centro, siendo presidido por el Director/a o responsable Técnico del centro.

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

3.- CONDICIONES FUNCIONALES Y RECURSOS HUMANOS.

3.1.- Requisitos de los centros de atención residencial.

El Centro deberá reunir y adaptar su actividad, en todo momento, a las condiciones materiales y funcionales establecidas en la normativa vigente que le sea de aplicación en relacion a la autorización de funcionamiento y la acreditación administrativa del centro.

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

3.2.- Medios personales necesarios.

El centro deberá contar con el personal adecuado en titulación y formación profesional exigida con carácter general por la normativa reguladora de este tipo de centros en el sector de las personas mayores y personas con discapacidad.

Para las diferentes tipologías de plazas se mantendrán las ratios establecidas en la normativa vigente en cada momento. Las ratios de personal, serán de aplicación en función de las plazas ocupadas en el centro.

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.

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. Asimismo, en caso de no existir esa obligación, 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.

Del mismo modo, la entidad adjudicataria deberá fomentar el empleo de calidad, así como el aumento progresivo de la contratación indefinida en la plantilla estableciendo 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.

3.3.- Prevención de riesgos

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo. A tal efecto deberá promover la seguridad y la salud del personal contratado mediante la aplicación de las medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos laborales derivados del trabajo, debiendo cumplir con lo requerido en esta materia por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluída la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de actividades empresariales.

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

4.1.- Inspección y control.

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

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

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

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

4.2.- Información a la Administración

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

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

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

5.- INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.

La entidad adjudicataria deberá hacer constar en toda su información y publicidad relativa al centro (página web, folletos, entre otros), la imagen corporativa de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación u órgano competente en la materia de atención, 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.

6.- RÉGIMEN ECONÓMICO Y FINANCIACIÓN.

6.1.- Coste de las plazas. Cuantía y conceptos comprendidos.

El coste máximo de la plaza por persona y día será el indicado en la proposición económica de la entidad que resulte adjudicataria en este procedimiento de concertación.

El citado coste garantizará la atención residencial las 24 horas del día en periodos de tiempo entre 24 horas y un mes, pudiendo ampliarse este plazo previa autorización, comprendiendo absolutamente todos los conceptos que se deban abonar por dicha plaza, incluidas las tasas e impuestos que procedan.

Se considera plaza ocupada la asignada a una persona usuaria desde el momento en que se produzca su ingreso efectivo en el centro. Por tanto, el alta en el servicio debe coincidir con el primer día de presencia en el centro, siendo éste el responsable de dar el alta en la correspondiente aplicación informática.

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

6.2.- Abono por las personas usuarias.

Las personas usuarias de las plazas objeto de concertación abonarán a la entidad adjudicataria de modo directo la cuantía resultante de aplicar sobre su capacidad económica el porcentaje correspondiente, conforme a lo establecido en normativa. En ningún caso, la aportación de la persona usuaria podrá sobrepasar el noventa por ciento (90%) del coste plaza.

En relación a la definición de la capacidad económica de la persona usuaria, se estará a lo regulado por los órganos competentes en la materia. Por otra parte, la entidad adjudicataria estará a lo dispuesto por la

Administración de la Junta de Andalucía respecto a la forma de proceder en la liquidación que corresponda a la persona usuaria, en concepto de aportación al coste de plaza en el centro residencial.

La aportación a realizar por cada persona usuaria se calculará aplicando un porcentaje sobre sus ingresos líquidos anuales. A estos efectos, se aplicará un porcentaje del 75% establecido normativamente. 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.

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. Esto deberá quedar plasmado en documento firmado por la persona usuaria, su representante legal, o el 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 diaria o mensual a abonar, la financiación de la Administración, así como cualquier variación en las mismas.

Dicho cálculo de la aportación de la persona usuaria será revisado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Por otra parte, la entidad adjudicataria se comprometerá 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 del presente procedimiento de contratación.

6.3.- Financiación por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía previa justificación por el centro, abonará por las plazas ocupadas, las diferencias resultantes entre el coste de cada plaza y las cantidades abonadas por las personas usuarias, así como las percibidas mediante subvención pública, en su caso.

6.4.-Facturación y liquidación de estancias.

El abono de las plazas se realizará mediante pagos de carácter mensual vencido. A tal efecto, la entidad adjudicataria emitirá dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente al que correspondan los servicios prestados, una factura, en la que constarán todos los datos relativos a la financiación de las plazas durante dicha mensualidad. Para ello será de aplicación el utilizar el sistema informático facilitado para tal efecto por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, donde además de la factura, se contempla una liquidación nominativa de cada persona usuaria sobre su tipo de estancias, su capacidad economica, el coste de la plaza para la administración, sin perjuicio de la remisión de los documentos físicos solicitados por la misma en su caso.

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

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

6.5.- Revisión del coste de las plazas.

El régimen de revisión del precio plaza adjudicado se establece expresamente en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7.- RÉGIMEN APLICABLE Y MODIFICACIONES.

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

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

8.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.

Para el calculo del importe total se parte del Coste plaza/día para las tipologías de plazas de respiro familiar, basadas en la Orden de 10 de marzo de 2016, por la que se modifican los costes máximos de las plazas objeto de concertación con centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad., teniendo en cuenta el número de plazas de cada tipo de servicio y tipología de plazas que son objeto de este procedimiento de concierto social.

El coste/plaza día de las diferentes tipologías se resume en la siguiente tabla:

Servicio	Tipología de plaza	2020
		Coste plaza diario IVA excluido
Respiro familiar para personas mayores	Mayor nivel de dependencia	68,39 €
	Menor nivel de dependencia	50,67 €
Respiro familiar para personas con discapacidad	Gravemente afectadas	76,54 €
	Menor nivel de dependencia	55,38 €

En base a lo anterior, el presupuesto máximo de la licitación, calculado para la prestación de los servicios indicados considerando un periodo de tres años, en función del número de plazas y sus tipologías correspondientes, se resume en la siguiente tabla:

Servicio	Nº de plazas	Importe 2020 (IVA incluido)	Importe 2021 (IVA incluido)	Importe 2022 (IVA incluido)	Importe 2023 (IVA incluido)	TOTAL (IVA incluido)
Respiro familiar para personas mayores	195	846.091,35 €	5.072.642,25 €	5.118.906,00 €	4.315.506,00 €	15.353.145,60 €
Respiro familiar para personas con discapacidad	125	606.950,00 €	3.639.050,00 €	3.671.900,00 €	3.095.750,00 €	11.013.650,00 €
TOTAL	320	1.453.041,35 €	8.711.692,25 €	8.790.806,00 €	7.411.256,00 €	26.366.795,60 €

El desglose del total es el siguiente:

- Importe total (IVA incluido): 26.366.795,60 €
- Importe del IVA: 1.014.107,52 €
- Importe total (IVA excluido): 25.352.688,08 € (este total se desglosa en 195 plazas para la prestación del servicio de respiro familiar para personas mayores con mayor nivel de dependencia, que asciende a un importe de 14.762.640,00 €, IVA excluido, y 125 plazas para la prestación del servicio de respiro familiar para personas con discapacidad gravemente afectadas, que asciende a un importe de 10.590.048,08 €, IVA excluido).

Conforme a lo anterior, el total de las 320 plazas asciende a **25.352.688,08 € IVA excluido.** A esta cantidad le corresponde un IVA de 1.014.107,52 €, siendo el presupuesto total de licitación de 26.366.795,60 € IVA incluido (VEINTISÉIS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CINCO EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS).

Importe desglosado:
- Costes Directos: 20.282.150,46 €
- Costes Indirectos: 5.070.537,62 €

Valor estimado del contrato:

El valor estimado del contrato esta calculado en base al Presupuesto de licitación (IVA excluido) + el importe máximo de modificación (20%) + la posible prórroga

Valor Estimado del Contrato: 25.352.688,08 € (presupuesto de licitación) + 5.070.537,62 € (importe máximo de la modificación)+ 25.352.688,08 € (posible prórroga) = 55.775.913,77 €

1.- Presupuesto de licitación: 25.352.688,08 €
2. Importe máximo de la modificación: 5.070.537,62 €
3. La posible prórroga prevista de 36 meses: 25.352.688,08 €

En Sevilla, a fecha de la firma

DIRECTOR DE ÁREA DE LA DEPENDENCIA Y AUTONOMÍA	RESPONSABLE DE SERVICIOS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS
Fdo. Jose Antonio González Borrego	Fdo. Elena Aranda García