

## **PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**“CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE ALOJAMIENTO Y  
CUIDADOS PARA ADULTOS MAYORES”**



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

**ÍNDICE**

<b>CAPÍTULO I – CONDICIONES GENERALES</b>	<b>7</b>
1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	7
2. FINALIDAD DEL SERVICIO	8
3. MARCO NORMATIVO APLICABLE	8
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE INTEGRAN LA GESTIÓN DEL ALOJAMIENTO	9
5. RANGO ETARIO DE LOS RESIDENTES	10
6. CANTIDAD DE RESIDENTES	11
7. RESIDENTES	11
7.1. CATEGORÍAS DE DEPENDENCIA DE LOS RESIDENTES	11
7.2. HORARIOS DE ENTRADA Y SALIDA	13
8. ADMISSION	14
9. VISITAS	14
<b>CAPÍTULO II – SERVICIO DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN</b>	<b>15</b>
10. DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL ALOJAMIENTO	15
<b>CAPÍTULO III – SERVICIO DE PROFESIONALES Y CUIDADORES GERONTOLÓGICOS</b>	<b>15</b>
11. ALCANCE DEL SERVICIO	15
12. EQUIPO INTERDISCIPLINARIO	16
13. MÉDICO/A DE PLANTA	17
14. LICENCIADO/A EN PSICOLOGÍA	17
15. PSIQUIATRA	17
16. TERAPIA OCUPACIONAL	18
17. SERVICIO DE ENFERMERÍA	18
17.1. CANTIDAD MÍNIMA DE PERSONAL	19
18. ASISTENTE GERONTOLÓGICO	19
19. NUTRICIONISTA/S O LICENCIADAS/OS EN NUTRICIÓN	19
20. RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS Y TRASLADOS	20
21. COORDINACIÓN CON COBERTURAS DE SALUD Y PROVISIÓN DE INFORMACIÓN	20
22. REQUISITOS DE LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA Y EMERGENCIAS	21
<b>CAPÍTULO IV – SERVICIO DE ACTIVIDADES LÚDICAS, RECREATIVAS Y SOCIOCULTURALES</b>	<b>21</b>
23. ALCANCE DEL SERVICIO	21
24. DE LAS ACTIVIDADES	22
25. DÍAS FESTIVOS Y CONMEMORATIVOS	22
<b>CAPÍTULO V – SERVICIO DE ALIMENTACIÓN</b>	<b>23</b>
26. ALCANCE DEL SERVICIO	23
27. LUGAR DE PREPARACIÓN	24



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

<b>28. CANTIDAD MÍNIMA DE PERSONAL</b>	<b>25</b>
<b>29. DÍAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>25</b>
<b>30. HORARIOS</b>	<b>25</b>
<b>31. MODIFICACIÓN DE HORARIOS</b>	<b>26</b>
<b>32. SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>26</b>
<b>33. CONTROL PARTICULAR</b>	<b>26</b>
<b>34. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO VI – SERVICIO DE LIMPIEZA</b>	<b>27</b>
35. ALCANCE DEL SERVICIO	27
35.1. PRODUCTOS A UTILIZAR	28
36. DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	28
37. TANQUES DE AGUA	28
38. CESTOS PAPELEROS	29
39. RESIDUOS PATOGÉNICOS	29
<b>CAPÍTULO VII – SERVICIO DE MANTENIMIENTO</b>	<b>31</b>
40. ALCANCE DEL SERVICIO	31
40.1. METODOLOGÍA	31
<b>CAPÍTULO VIII – SERVICIO DE LAVANDERÍA</b>	<b>32</b>
41. ALCANCE DEL SERVICIO	32
<b>CAPÍTULO IX – SERVICIO DE SEGURIDAD</b>	<b>33</b>
42. OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO	33
43. PERSONAL DE SEGURIDAD	34
44. ALCANCE DEL SERVICIO - CONTROL DE ACCESO	35
45. AUDITORÍAS	35
<b>CAPÍTULO X – OTROS SERVICIOS</b>	<b>35</b>
46. SERVICIO DE PELUQUERÍA	35
47. SERVICIO DE PODOLOGÍA (NO BÁSICA)	36
<b>CAPÍTULO XI – DEL PERSONAL EN GENERAL</b>	<b>36</b>
48. ALCANCE DEL SERVICIO	37
49. PERSONAL	37
50. VESTIMENTA Y ACCESORIOS	39
51. OBLIGACIONES DEL PERSONAL EN GENERAL	40
<b>CAPÍTULO XII – DE LOS INSUMOS Y EQUIPAMIENTO EN GENERAL</b>	<b>41</b>
52. MATERIALES Y EQUIPAMIENTO NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE CUIDADO DE ADULTO MAYOR	41
53. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	41
54. PROVISIÓN DE INSUMOS MÉDICOS ESPECÍFICOS	42
55. MEDICAMENTOS ESPECÍFICOS	42
56. INSUMOS SANITARIOS	42



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

<b>57. INSUMOS DE TOCADOR/HIGIENE PERSONAL</b>	<b>44</b>
<b>58. PROVISIÓN DE ELEMENTOS DE ASISTENCIA A LA MOVILIDAD</b>	<b>45</b>
<b>59. INSUMO DE LIMPIEZA</b>	<b>45</b>
<b>60. VAJILLA Y UTENSILIOS</b>	<b>47</b>
<b>61. INSUMOS PARA LAVANDERÍA</b>	<b>47</b>
<b>62. BLANQUERÍA</b>	<b>48</b>
<b>63. INSUMOS DE LIBRERÍA</b>	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO XIII – DEL MOBILIARIO EN GENERAL</b>	<b>50</b>
<b>64. DEL EDIFICIO</b>	<b>50</b>
<b>CAPÍTULO XIV – CONDICIONES FINALES</b>	<b>50</b>
<b>65. HABILITACIONES Y REGISTRO</b>	<b>50</b>
<b>66. COMUNICACIONES</b>	<b>50</b>
<b>67. HABILITACIÓN DE UN LIBRO DE OBSERVACIONES</b>	<b>51</b>
<b>68. PROHIBICIONES</b>	<b>52</b>
<b>68.1. PROHIBICIÓN DE FUMAR</b>	<b>52</b>
<b>68.2. PROHIBICIÓN DE CONSUMO Y TENENCIA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS</b>	<b>53</b>
<b>69. PROTOCOLOS</b>	<b>53</b>
<b>70. COBERTURA DE GASTOS DE SEPELIO</b>	<b>54</b>
<b>71. RESPONSABILIDAD</b>	<b>55</b>
<b>72. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>55</b>
<b>72.1. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>55</b>
<b>72.2. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO</b>	<b>56</b>
<b>72.3. PROHIBICIONES</b>	<b>56</b>
<b>72.4. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN AL ORGANISMO CONTRATANTE</b>	<b>57</b>
<b>72.5. RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO</b>	<b>57</b>
<b>72.6. ACTAS DE INCUMPLIMIENTO</b>	<b>59</b>
<b>73. PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD OPERATIVA</b>	<b>59</b>
<b>73.1. ALCANCE DE LOS PLANES DE CONTINGENCIA</b>	<b>60</b>
<b>73.2. ESTRUCTURA OPERATIVA Y ROLES</b>	<b>61</b>
<b>73.3. SIMULACROS, CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTOS PERIÓDICOS</b>	<b>61</b>
<b>73.3.1. CAPACITACIONES Y PREPARACIÓN DE LOS RESIDENTES</b>	<b>62</b>
<b>73.4. ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PLANES</b>	<b>62</b>
<b>73.5. SEÑALIZACIÓN E INDICACIONES VISUALES Y AUDITIVAS.</b>	<b>62</b>
<b>73.6. DISPONIBILIDAD Y DIFUSIÓN DE LOS PLANES DE CONTINGENCIA</b>	<b>63</b>
<b>73.7.</b>	<b>63</b>
<b>73.7.1.</b>	<b>63</b>
<b>73.8.</b>	<b>65</b>
<b>74. ANEXOS</b>	<b>65</b>



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

**ANEXOS**

**ANEXO I - PERSONAL Y FUNCIONES**

**ANEXO II - SERVICIOS**

**ANEXO III - PLANILLA VCT PARA RÉGIMEN NORMAL**

**ANEXO IV - DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN EN GENERAL**

**ANEXO V - INSUMOS MÉDICOS**

**ANEXO VI - VAJILLA, UTENSILIOS DE COCINA Y EQUIPAMIENTO**

**ANEXO VII - MOBILIARIO EN GENERAL**

**ANEXO VIII - PROTOCOLO DE DEFUNCIÓN**

**ANEXO IX - IF-2021-12530777-GCABA-DGDAP** - Protocolo de actuación para prevención y manejo de casos sospechosos de coronavirus (COVID-19) en hogares, lugares y/o dispositivos de resguardo, aislamiento para personas mayores en CABA.

**ANEXO X - IF-2019-24273201-GCABA-DGDAP** - Reglamento que establece las normas de convivencia en el ámbito de los Hogares de Residencia Permanente para Personas Mayores pertenecientes al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

**PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**CAPÍTULO I – CONDICIONES GENERALES**

**1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

La presente Licitación Pública tiene por objeto la “**contratación de servicios integrales de alojamiento y cuidados para adultos mayores**”, según definiciones, enumeraciones, frecuencias, metodologías, modalidades, rutinas y demás implicancias previstas en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

Esto incluye, de manera enunciativa y no taxativa, la provisión de:

1. Servicio de Cuidado de Adulto Mayor;
2. Servicio de Asistencia Médica y Emergencias;
3. Servicio de Alimentación;
4. Servicio de Lavandería;
5. Servicio de Limpieza y Mantenimiento General del inmueble;
6. Servicio de Seguridad, en los casos que corresponda;
7. Servicio de actividades lúdicas y recreativas;
8. Provisión de equipamiento necesario para la prestación del servicio.

Asimismo, el presente pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas, contenido y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que resulte adjudicataria del contrato de la prestación de los servicios.

El proveedor adjudicatario deberá garantizar la calidad, eficiencia y calidez en la prestación de todos los servicios mencionados, conforme a los estándares y normativas vigentes para el cuidado de adultos mayores.

Para todo aquello que no esté previsto en el presente Pliego, serán de aplicaciones las determinaciones contenidas en la Ley N° 5.670 (texto consolidado por Ley N° 6.764), por el que se establecen las condiciones básicas a la actividad de los Establecimientos para personas mayores



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

que brindan prestaciones en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y demás normativa complementaria y de aplicación.

## **2. FINALIDAD DEL SERVICIO**

El servicio tiene como finalidad garantizar la vivienda y asistencia integral de los adultos mayores que serán alojados en inmuebles aptos para la habitabilidad de personas mayores.

Comprende alojamiento, alimentación, higiene, recreación, asistencia y rehabilitación funcional, así como atención médica, social, de enfermería y psicológica no sanatorial a personas mayores de 60 años, de condición **autoválidas y dependientes**, que se encuentren en situación de vulnerabilidad socioeconómica, en forma permanente o transitoria.

Las Residencias Permanentes y alojamientos dependientes de la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores de la Subsecretaría para Personas Mayores del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires son instituciones de puertas abiertas, destinadas a personas mayores de 60 años de edad que cumplan con los requisitos de admisión establecidos, donde se ofrecen servicios y programas dirigidos a satisfacer sus necesidades y así brindar una mejor calidad de vida a los residentes, orientados a la promoción del envejecimiento activo y el cuidado integral de la salud.

## **3. MARCO NORMATIVO APLICABLE**

Todo lo contenido en el presente Pliego de Especificaciones Técnicas, así como en los demás documentos que conforman la presente licitación, deberá interpretarse y ejecutarse en un todo de acuerdo con la normativa vigente en la materia para Establecimientos para personas mayores que brindan prestaciones en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Esto incluye, sin limitarse a, las leyes, decretos, resoluciones y disposiciones que regulan la habilitación, funcionamiento, y los estándares de calidad y seguridad de los servicios de cuidado y asistencia para adultos mayores en la jurisdicción del GCABA, así como aquellas normativas específicas que rigen las profesiones y actividades involucradas en la prestación integral del servicio.

En este sentido, la firma adjudicataria será la única responsable de asegurar el estricto cumplimiento de dicho marco regulatorio durante toda la vigencia de la contratación.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

Asimismo, deberá tenerse presente para la correcta prestación los puntos establecidos en el Reglamento De Acción De Los Hogares De Residencia Permanente Para Personas Mayores: <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-RES-MHYDHGC-SECISPM-240-19-ANX.pdf>.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE INTEGRAN LA GESTIÓN DEL ALOJAMIENTO.**

A continuación, se detallan las características y contenido de las prestaciones en cada uno de los servicios que componen la gestión, sin perjuicio de las funciones detalladas a lo largo del presente pliego, que debe aportar la adjudicataria.

Como servicios generales, que se mencionan de manera enunciativa y no taxativa, los mismos corresponden a:

- **Servicio de dirección y administración del alojamiento:** Organización, gestión y coordinación general del establecimiento, incluyendo supervisión operativa, administrativa y técnica.
- **Servicios de atención a la salud y de cuidador gerontológico:** Prestación de asistencia personalizada en actividades de la vida diaria, supervisión, apoyo emocional y acompañamiento.
- **Servicio de enfermería las 24 horas, atención médica y/o traslado para atención de emergencia:** Disponibilidad de personal de salud, control y administración de medicación, seguimiento médico continuo y respuesta ante emergencias, incluyendo traslados si fueran necesarios. El traslado deberá efectuarse únicamente en casos de urgencia o cuando el residente, por una causa de fuerza mayor o circunstancia excepcional, se encuentre imposibilitado de realizarlo por sus propios medios.
- **Servicios de atención social:** Intervención profesional para acompañar situaciones psicosociales, familiares o de vulnerabilidad, promoviendo la integración social de los residentes.
- **Servicio de atención psicológica a demanda:** Atención psicológica individual o grupal, en función de necesidades detectadas o requerimientos específicos, con intervención de profesionales habilitados.
- **Servicio para actividades recreativas, culturales o laborterapéuticas, salidas recreativas y Talleres:** Diseño e implementación de un plan de talleres y actividades



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

variadas, promoviendo así el envejecimiento activo y creando un ambiente estimulante y participativo.

- **Servicio de alimentación:** Diseño de menús balanceados y nutritivos, preparación y distribución de alimentos adaptados a las necesidades dietéticas de los residentes, incluyendo regímenes especiales.
- **Servicio de lavandería:** Gestión integral del lavado, secado, planchado y mantenimiento de la ropa personal de los residentes, del personal y de la ropa blanca utilizada en el inmueble.
- **Servicio de seguridad y recepción:** Control de accesos, registro de ingresos y egresos, y vigilancia general del establecimiento, garantizando la protección de residentes, personal y bienes.
- **Servicio de limpieza y mantenimiento:** Limpieza diaria y mantenimiento preventivo y correctivo de los espacios físicos, asegurando condiciones de higiene, orden y funcionalidad.

## **5. RANGO ETARIO DE LOS RESIDENTES**

El presente servicio de Cuidado Integral está específicamente diseñado para atender las necesidades de adultos mayores a partir de los 60 años en adelante. Por este motivo, las prestaciones y el ambiente proporcionado deberán estar adaptados a las características y requerimientos necesarios para esta franja de la población.

En este orden de ideas, todos los programas de atención, actividades recreativas, servicios de salud y de vida diaria contemplados en este Pliego, han sido concebidos y serán ejecutados teniendo en cuenta las particularidades asociadas a la edad de los residentes. Esto garantiza que la infraestructura, el personal y los protocolos establecidos brinden un entorno seguro, confortable y estimulante, promoviendo su bienestar físico, mental y emocional.

## **6. CANTIDAD DE RESIDENTES**

El total de adultos mayores a los cuales se les dará alojamiento será de setecientos uno (701), siendo:

- Adultos mayores autoválidos con movilidad plena o independientes: trescientos noventa y siete (397)
- Adultos mayores dependientes: trescientos cuatro (304)



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

#### **7. RESIDENTES**

Se establece que los residentes podrán desplazarse libremente por los distintos espacios comunes del establecimiento, siempre que no exista indicación médica o restricción específica que lo limite, debiendo respetar las normas de convivencia, higiene y seguridad internas, respetando horarios establecidos, mientras que para las salidas al exterior se permitirá que estas se realicen de forma individual y/o acompañados por familiares, cuidadores o personal autorizado, de acuerdo a la autonomía y estado de salud de cada persona, procurando en todos los casos preservar su integridad y bienestar, registrando oportunamente los ingresos y egresos en los libros o sistemas previstos a tal efecto, en cumplimiento de la normativa vigente, y fomentando la integración social responsable de los residentes con su entorno comunitario.

##### **7.1. CATEGORÍAS DE DEPENDENCIA DE LOS RESIDENTES**

A los fines de una correcta interpretación y determinación del alcance de cada uno de los servicios comprendidos dentro del presente Pliego de Especificaciones Técnicas y sus Anexos, se establece a continuación, las definiciones de **adulto mayor, adulto mayor autoválido con movilidad plena o independiente y adulto mayor dependiente**.

**Adulto mayor:** toda persona de sesenta (60) años de edad o más, cuya atención, acompañamiento y cuidados deben adecuarse a las necesidades físicas, cognitivas, emocionales y sociales propias de este grupo etario, conforme los principios de dignidad, autonomía, accesibilidad, igualdad y cuidado integral.

Dentro de esta definición general, y con el fin de determinar el alcance de los servicios y apoyos requeridos, se establecen las siguientes categorías funcionales:

**Adulto mayor autoválido con movilidad plena o independiente:** Se refiere a la persona mayor que es capaz de realizar de manera autónoma y sin asistencia directa todas las Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD), incluyendo la alimentación, higiene personal (ducha/baño, vestido, arreglo) y movilidad (caminar, sentarse, levantarse).

Adicionalmente, puede ejecutar de forma independiente las Actividades Instrumentales de la Vida Diaria (AIVD), tales como realizar tareas domésticas ligeras, gestionar sus compras,



## Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

### Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat

manejar su medicación de forma segura (si aplica), comunicarse y movilizarse en su entorno inmediato.

El enfoque de los servicios para este perfil se centra en la promoción de la autonomía, la socialización, el bienestar emocional y la prevención de la dependencia, con un requerimiento de asistencia directa en ABVD y AIVD considerado mínimo o nulo, pero sí de apoyo indirecto y supervisión.

**Adulto mayor dependiente:** Comprende a la persona mayor que presenta diversos grados de limitación para realizar las Actividades de la Vida Diaria (AVD), necesitando asistencia, supervisión o, en los casos más severos, sustitución para llevar a cabo tanto las ABVD como las AIVD.

Esta categoría abarca desde la dependencia leve, donde se requiere ayuda puntual para algunas AIVD o ABVD complejas, hasta la dependencia total, donde la persona necesita asistencia completa y constante para la mayoría o todas sus ABVD.

Los servicios para este grupo deben ser altamente personalizados y adaptados a la intensidad de la dependencia. Implican asistencia directa y planificada en higiene, alimentación, movilidad, traslados y control de esfínteres.

Asimismo, dentro de esta categoría, podemos diferenciar entre:

- **Dependencia Leve/Moderada:** Requiere asistencia para algunas AIVD y/o algunas ABVD. Puede moverse con ayuda de dispositivos o asistencia parcial.
- **Dependencia Grave/Severa/Total:** Necesita asistencia sustancial o completa para la mayoría o todas las ABVD, incluyendo traslados, higiene y alimentación. A menudo son encamados o usuarios de silla de ruedas, con requerimientos de cuidados especializados y monitoreo constante por parte de personal de enfermería y cuidadores.

## 7.2. HORARIOS DE ENTRADA Y SALIDA

A los efectos de garantizar el respeto a la autonomía de las personas mayores residentes autoválidas con movilidad plena, no se impondrán restricciones a la posibilidad de egresar del Establecimiento,



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

siempre y cuando se cumpla con las obligaciones de notificación y registro establecidas en la normativa vigente.

Los residentes deberán notificar a la Administración del alojamiento toda vez que se retiren del Establecimiento y no pernocten en el mismo, informando la fecha y horario previstos de regreso con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas hábiles. En caso de que, por razones de necesidad, se vea alterada la fecha de regreso, tanto las autoridades del alojamiento como del Organismo Contratante deberán ser debidamente informadas de forma inmediata.

Asimismo, en los casos en que un residente prevea ausentarse del Establecimiento por un período mayor a cuarenta y ocho (48) horas corridas, dicha ausencia deberá contar obligatoriamente con la autorización previa y escrita del Servicio Social del alojamiento, quien evaluará la pertinencia de la solicitud.

En todos los casos, sin distinción de categoría de residente, y a fin de garantizar la trazabilidad, la seguridad y el resguardo de la integridad de las personas mayores, el alojamiento llevará un registro de salidas, mediante libro foliado o sistema electrónico habilitado, en el que se consignarán de manera clara, completa y correlativa los siguientes datos: fecha y hora de cada salida, nombre, apellido y número de DNI del residente que egresa, así como el nombre, apellido y número de DNI de la o las personas que lo acompañarán. Asimismo, deberá registrarse la hora efectiva de regreso.

La supervisión y conservación de este registro quedará a cargo del personal designado por la Dirección del alojamiento, quien será responsable de su correcta actualización, conservación y resguardo conforme lo establecen la normativa vigente y el reglamento específico del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para residencias de personas mayores.

De esta forma, se asegura la libertad de movimiento de los residentes, sin menoscabo de las medidas de seguridad y protección necesarias, en concordancia con los principios de respeto, autonomía y cuidado integral de las personas mayores.

## **8. ADMISIÓN**

El proceso de admisión de nuevos residentes se encuentra centralizado en el Área de Admisión dependiente de la **Dirección General Políticas Asistenciales Para Personas Mayores de la Subsecretaría de Personas Mayores** (o la que en el futuro las reemplace) del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat, que evalúa la capacidad física, psíquica, económica y habitacional del aspirante, así como su entorno familiar.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

El equipo interdisciplinario realiza una evaluación integral y, tras la entrevista, solicita estudios médicos obligatorios, entre ellos, Rx de tórax, VDRL, hemograma, orina, PPD y evaluación psiquiátrica, para realizar las recomendaciones pertinentes sobre su ingreso según la situación clínica del adulto mayor.

En caso de enfermedad contagiosa o crónica descompensada, se derivará al aspirante a un efector de salud adecuado como requisito previo a la admisión.

La **Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores** es por tanto la autoridad competente para tramitar, evaluar y aprobar los ingresos de nuevos residentes, garantizando un procedimiento homogéneo conforme a la normativa vigente.

## **9. VISITAS**

El establecimiento deberá permitir que los alojados reciban las visitas que ellos mismos autoricen, como mínimo durante 8 horas por día, repartidas en dos franjas horarias (mañana y tarde). Dichos horarios deberán encontrarse expuestos en un lugar visible del establecimiento y ser notificados por escrito al residente y/o concurrente y sus responsables al momento de su ingreso al mismo.

Los horarios de visita, mínimo durante 8 horas por día, en dos franjas horarias (mañana y tarde)

- Mañana 10:00 a 13:30 horas
- Tarde 15:30 a 20:00 horas

De este modo se procura garantizar un adecuado equilibrio entre el bienestar y la privacidad de los residentes, la organización de las actividades internas de la institución y el derecho de los familiares y allegados a mantener un vínculo cercano, promoviendo así la integración social y afectiva de cada persona alojada, en el marco de las disposiciones vigentes y las normas internas de convivencia que se establezcan para tal fin.

## **CAPÍTULO II – SERVICIO DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

## **10. DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL ALOJAMIENTO**

Las funciones y actuaciones de dirección y administración comprenderán las actividades de planificación, organización, gestión administrativa, coordinación, evaluación e implementación,



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

mantenimiento y desarrollo del sistema de calidad establecido con respecto al conjunto de las prestaciones objeto del contrato. Comprendiendo, entre otras, las siguientes funciones:

- Liderazgo y supervisión de los sistemas de gestión y mejora de la calidad asistencial, incluidas las relaciones con el exterior.
- Constitución, formación y cuidado de los equipos profesionales.
- Garantizar la protección de datos relativos a los expedientes o historias individuales en sus diferentes formatos.

Se deberá contar con un Director/a Técnico - Administrativo que será ejercido por el titular y/o un representante legal y/o un tercero designado por estos y un Director/a Institucional que será ejercido por un profesional con título universitario y especialización en Gerontología, pudiendo ser la misma persona. En el caso de que el Director/a Institucional no ejerciere la profesión de Médico, se deberá designar un médico matriculado que lo asista en lo referido al correcto funcionamiento del área de enfermería, suministro de medicamentos y control de las historias clínicas de los alojados o concurrentes.

Los Directores desarrollarán las funciones que de manera enunciativa y no taxativa se detallan en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES- del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

## **CAPÍTULO III – SERVICIO DE PROFESIONALES Y CUIDADORES GERONTOLÓGICOS**

### **11. ALCANCE DEL SERVICIO**

El servicio tiene como objeto principal asegurar la atención médica de los residentes adultos mayores, velando por su bienestar y salud en todo momento, según las especificaciones contenidas en este Pliego y su anexo correspondiente.

Esto implica la prevención, detección temprana, de las condiciones de salud, así como una capacidad de respuesta inmediata y efectiva ante cualquier situación de emergencia médica.

El servicio además deberá proporcionar cuidado personalizado a los adultos mayores, cubriendo sus necesidades básicas y especiales, garantizando un ambiente seguro, cómodo y estimulante.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

La exigencia en la prestación del servicio de cuidado y atención médica a las personas mayores deberá corresponderse con las necesidades de los residentes.

## **12. EQUIPO INTERDISCIPLINARIO**

Con el fin de garantizar un abordaje integral, humanizado y de calidad para todas las personas mayores residentes, el alojamiento deberá contar con un equipo interdisciplinario de profesionales idóneos y capacitados. Dicho equipo trabajará de forma coordinada para evaluar, planificar, intervenir y realizar el seguimiento de cada caso, promoviendo el bienestar físico, psicológico y social de los residentes.

Integración mínima del equipo interdisciplinario:

- Médico/a Geriatra o con formación especial en geriatría.
- Psicólogo/a
- Psiquiatra
- Terapeuta ocupacional
- Enfermero/a o Auxiliar de enfermería
- Asistente Gerontológico/a
- Nutricionista

El equipo interdisciplinario deberá asistir al alojamiento de acuerdo con las necesidades de los residentes, con excepción del/la Terapeuta ocupacional, Asistente gerontológico, Enfermero/a o Auxiliar de enfermería, quienes deberán cumplir la disponibilidad de tiempo necesaria para prestar una debida atención, evaluación y seguimiento de los residentes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 5.670 y su correspondiente Decreto Reglamentario Nº 170/2018.

El equipo interdisciplinario tendrá como objetivo principal realizar un seguimiento continuo del estado integral de los residentes y articular intervenciones conjuntas frente a situaciones que lo requieran.

## **13. MÉDICO/A DE PLANTA**

La contratista deberá garantizar la presencia física de al menos un (1) médico con una carga mínima semanal de veinte (20) horas.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

El médico deberá contar con la titulación académica correspondiente que deberá ser acreditada por el contratista fehacientemente, incluyendo médicos especialistas como geriatras, rehabilitadores o similares y con capacidad legal para el ejercicio de la profesión.

Los médicos o médicas desarrollarán las funciones que de manera enunciativa y no taxativa se detallan en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES- del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

## **14. LICENCIADO/A EN PSICOLOGÍA**

El/la psicólogo/a será responsable de la atención integral de los residentes, centrada en el bienestar emocional, social y cognitivo. Deberá contar con la titulación académica correspondiente, la cual deberá ser acreditada por el contratista fehacientemente, y contar con capacidad legal para el ejercicio de la profesión.

El/la psicólogo/a desarrollará las funciones que de manera enunciativa y no taxativa se detallan en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES- del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

## **15. PSIQUIATRA**

El psiquiatra será responsable de la atención médica especializada en salud mental de los residentes. Sus funciones principales incluirán la evaluación, el diagnóstico y el tratamiento farmacológico de las patologías psiquiátricas más comunes en la población geriátrica, como demencia, depresión y trastornos de conducta. Deberá trabajar en estrecha colaboración con el equipo interdisciplinario, ajustando la medicación según la evolución de cada residente y asesorando al personal sobre el manejo clínico adecuado, garantizando el bienestar mental y emocional de las personas mayores.

El/la psiquiatra desarrollará las funciones que de manera enunciativa y no taxativa se detallan en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES- del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

#### **16. TERAPIA OCUPACIONAL**

El terapeuta ocupacional será responsable de promover la independencia y el bienestar funcional de los residentes a través de la adaptación de su entorno y el desarrollo de actividades significativas. Deberá trabajar en equipo para potenciar la participación social y la autonomía de los residentes, contribuyendo a una mejor calidad de vida dentro del inmueble.

El terapeuta ocupacional desarrollará las funciones que de manera enunciativa y no taxativa se detallan en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES- del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

#### **17. SERVICIO DE ENFERMERÍA**

La contratista deberá disponer de forma permanente de personal de enfermería (licenciados/as o auxiliares con matrícula habilitada) dentro del inmueble, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para atención de necesidades básicas de salud, monitoreo, administración de medicación y respuesta inicial ante emergencias.

El personal de enfermería estará provisto de la titulación académica correspondiente, que deberá ser acreditada por el contratista fehacientemente y tendrá capacidad legal para el ejercicio de su profesión además de experiencia demostrada en trabajo con personas mayores.

El personal de enfermería desarrollará las funciones que de manera enunciativa y no taxativa se detallan en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES- del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

##### **17.1. CANTIDAD MÍNIMA DE PERSONAL**

Deberá haber un (1) Enfermero/Auxiliar de enfermería por cada 30 (treinta) personas mayores autoválidas con movilidad plena y un (1) Enfermero/Auxiliar de enfermería cada 18 (dieciocho) personas mayores dependientes o autoválidos con movilidad reducida.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

#### **18. ASISTENTE GERONTOLÓGICO**

La empresa contratista deberá designar un (1) cuidador gerontológico por cada veintitrés (23) personas mayores autoválidas con movilidad plena y un (1) cuidador por cada diez (10) personas mayores dependientes o autoválidos con movilidad reducida, a fin de asistir a las personas mayores en sus actividades diarias conforme las funciones y responsabilidades asignadas en este Pliego.

Los cuidadores deberán formar parte del Registro de Cuidadores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo que garantiza que cuentan con la formación y acreditación necesarias para desempeñar funciones de apoyo en contextos de cuidado de personas mayores.

Los asistentes gerontológicos desarrollarán las funciones que de manera enunciativa y no taxativa se detallan en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES- del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

#### **19. NUTRICIONISTA/S O LICENCIADAS/OS EN NUTRICIÓN**

La contratista deberá designar un/a profesional Nutricionista que tendrá responsabilidades clave en la supervisión íntegra del servicio de alimentación.

Dicho profesional deberá tener amplias facultades que le permitan decidir en nombre de la contratista situaciones que se susciten, con respecto a problemas técnicos de la prestación. La delegación de estas facultades será expresa, detallada y notificada fehacientemente, por escrito, al establecimiento, antes de dar comienzo al servicio y actualizada con cada cambio de personal.

Por otra parte, el organismo contratante podrá realizar y solicitar mediante sus nutricionistas las adecuaciones que crea pertinente como así también auditar las prestaciones detalladas en este capítulo.

El/la profesional Nutricionista desarrollará las funciones que de manera enunciativa y no taxativa se detallan en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES- del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

## **20. RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS Y TRASLADOS**

Las funciones se mencionan de manera enunciativa y no taxativa por lo cual deberá tenerse contemplado todo lo que corresponda a su titulación o competencia profesional:

1. Protocolo de Emergencia: Existencia y aplicación de un protocolo claro y detallado para la atención de emergencias médicas (caídas, descompensaciones, accidentes cardiovasculares, etc.) y para medidas de aislamiento por casos concretos de salud.
2. Primeros Auxilios y RCP: Capacitación constante de todo el personal del alojamiento en primeros auxilios y maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP).
3. Servicio de Ambulancias: Solicitud de ambulancias en caso de emergencia, cuya provisión dependerá de la cobertura de salud de cada residente o con el SAME según corresponda.
4. Comunicación en Emergencias: Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y efectivo con el Organismo Contratante.

Deberá garantizarse la notificación inmediata al Organismo Contratante, cada vez que se produzca una situación de urgencia o emergencia que requiera traslado, atención especializada o internación del residente, dejando debida constancia en el legajo institucional.

## **21. COORDINACIÓN CON COBERTURAS DE SALUD Y PROVISIÓN DE INFORMACIÓN**

En relación con los traslados por emergencias o internaciones y la provisión de información sanitaria correspondiente:

1. Para los residentes que cuenten con cobertura de salud PAMI, la gestión y los traslados se articularán directamente con dicha obra social, procurando que la atención sea brindada a través de sus prestadores correspondientes.
2. Para aquellos residentes que no posean cobertura de salud PAMI, la atención de emergencias y los traslados se gestionarán a través del Sistema de Salud del GCABA y el SAME (línea 107), garantizando el acceso a la red de hospitales públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Asimismo, la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores proveerá a la empresa adjudicataria la historia clínica y los antecedentes relevantes de cada residente, conforme al informe social y los registros médicos disponibles, a fin de poder llevar a cabo una atención personalizada y continua desde el ingreso al servicio.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

**22. REQUISITOS DE LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA Y EMERGENCIAS**

1. Equipamiento Médico
  - a. Disponibilidad de equipo básico de primeros auxilios, tensiómetros, glucómetros, termómetros y otros insumos médicos de uso frecuente.
  - b. Ambiente adecuado para la atención médica, con privacidad y confort.
  - c. Todo otro equipamiento acorde a las condiciones médicas de los residentes.
2. Conectividad
  - a. Sistema de comunicación interna (telefonía, intercomunicadores) que permita una respuesta rápida en todo el alojamiento.

**CAPÍTULO IV – SERVICIO DE ACTIVIDADES LÚDICAS, RECREATIVAS Y SOCIOCULTURALES**

**23. ALCANCE DEL SERVICIO**

El presente servicio comprende el diseño e implementación de un plan de talleres y actividades variadas, confeccionado por la Institución y según los intereses y capacidades de la población residente, promoviendo el envejecimiento activo y creando un ambiente estimulante y participativo, adaptado a las diversas capacidades y preferencias de los residentes.

Las actividades propuestas deberán elaborarse teniendo en consideración 5 áreas clave del envejecimiento activo y bienestar integral:

- **Estimulación Cognitiva:** Incluirán talleres orientados a mantener y mejorar las funciones cognitivas, como taller de memoria, juegos de mesa, lectura, debates y actividades artísticas (pintura, música, manualidades).
- **Actividad Física Adaptada:** Promoverán la movilidad y el bienestar físico a través de ejercicios suaves, estiramientos, bailes adaptados, yoga, caminatas supervisadas (si las instalaciones lo permiten) y fisioterapia grupal lúdica.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

- **Socialización y Relación:** Fomentarán la interacción entre los residentes a través de juegos grupales, tertulias, celebraciones de cumpleaños y festividades, visitas de grupos comunitarios y actividades intergeneracionales.
- **Expresión Creativa y Cultural:** Ofrecerán talleres de arte, música, canto, expresión corporal, teatro, cine-debate o narración de historias.
- **Espiritualidad y Reflexión:** Proveerán espacios y actividades para aquellos residentes que deseen explorar su dimensión espiritual, siempre desde el respeto a la diversidad de creencias.

#### **24. DE LAS ACTIVIDADES**

Con el objetivo de promover el bienestar físico, emocional y social de las personas mayores residentes, la adjudicataria deberá poner a disposición de los residentes libros de lectura, materiales didácticos y juegos de mesa, así como también planificar y desarrollar diversas actividades recreativas. Estas actividades deberán contemplar la participación activa de los residentes, fomentando la integración, el fortalecimiento de la memoria, la motricidad y la socialización, siempre considerando sus intereses, preferencias y capacidades individuales.

Las actividades propuestas por la Institución y frecuencia de las mismas deberán ponerse a disposición de la Dirección General Políticas Asistenciales Para Personas Mayores de la Subsecretaría para Personas Mayores (o la que en el futuro las reemplace) y ser autorizadas por esta, pudiendo llevarse a cabo dentro del inmueble o fuera de ella y debiendo adaptarse siempre a la época del año y a las condiciones climáticas, garantizando la seguridad y el confort de las personas mayores.

#### **25. DÍAS FESTIVOS Y CONMEMORATIVOS**

La adjudicataria deberá garantizar la realización de actividades recreativas, lúdicas y/o socioculturales de carácter especial, así como la provisión de un menú diferencial acorde a la fecha, en las siguientes celebraciones y conmemoraciones: Pascuas, 25 de Mayo, 9 de Julio, Nochebuena y Navidad, Año Viejo y Año Nuevo, Semana del Adulto Mayor, Día de la Primavera, Festejo mensual de cumpleaños de los residentes.

En dichas fechas, el servicio deberá adaptarse para promover la participación de los residentes, reforzar la integración y el bienestar emocional, y favorecer un ambiente festivo y significativo.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

### **CAPÍTULO V – SERVICIO DE ALIMENTACIÓN**

#### **26. ALCANCE DEL SERVICIO**

Comprenderá la manutención alimentaria de los residentes y de su personal, que estará formada por cuatro comidas diarias obligatorias y sobrealimentación y refrigerios para los residentes a los que por su estado de salud los servicios médicos así lo aconsejen.

Además del menú ordinario se confeccionarán dietas especiales en función de las necesidades de los residentes.

El adjudicatario se ocupará de la organización, distribución y coordinación de todo el personal adscrito a la cocina, así como de la adquisición o elaboración y condimentación de las comidas, con sujeción al menú y regímenes alimentarios y de supervisión del departamento médico o nutricionista. Cumpliendo estrictamente con la normativa sanitaria vigente.

El presente servicio abarca la provisión completa y exclusiva de todas las comidas y colaciones diarias para los residentes de la institución, adaptados a las necesidades de la población geriátrica, considerando preferencias, restricciones culturales/religiosas y patologías comunes.

La elaboración de las comidas podrá efectuarse tanto en las instalaciones de cocina de la institución como en cocinas externas habilitadas, ya sean propias de la contratista o de terceros contratados o subcontratados por ésta, debiendo en todos los casos cumplirse con las condiciones higiénico-sanitarias y normativas vigentes.

El Servicio de elaboración y distribución de comidas comprende:

- a) **Elaboración de comidas:** La elaboración o distribución de viandas cocidas de las comidas se llevará a cabo por personal del adjudicatario o por quien la misma contrate.
- b) **Atención del comedor (servicio de mesa):** La atención del comedor será brindada por personal del adjudicatario para desayunos, almuerzos, merienda y cena, refuerzo de sobrealimentación para los residentes que lo requieran y refrigerios (entrega del menú elaborado para excursiones y/o salidas, se deberá acompañar con servilletas descartables, jugo, vasos descartables y se transportarán en contenedores isotérmicos en envases individuales o bolsas transparentes cerradas según sea necesario).



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

El servicio de elaboración y provisión de alimentos deberá llevarse a cabo de acuerdo a lo especificado en los ANEXOS II -SERVICIOS-, ANEXO III -PLANILLA VCT PARA RÉGIMEN NORMAL- y ANEXO IV -DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN EN GENERAL-, del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

## **27. LUGAR DE PREPARACIÓN**

Queda debidamente establecido que la firma adjudicataria podrá optar por la elaboración propia de los alimentos en el inmueble o mediante la subcontratación del servicio y consecuente entrega de viandas.

Deberá proceder a su cargo y bajo su responsabilidad a realizar el servicio en todas sus modalidades y etapas en planta propia o contratada (debidamente habilitada para tal cometido). En este caso, deberá transportarse en contenedores térmicos y vehículos debidamente habilitados para el transporte de sustancias alimenticias, mediante la utilización de recipientes descartables o en su defecto la empresa prestataria se hará responsable de la provisión y correcto lavado de la vajilla que utilice.

El traslado se hará en recipientes ubicados en contenedores térmicos para su posterior distribución en carros y/o contenedores térmicos. De producirse esta eventualidad, a los fines del control, el Establecimiento prestatario estará sometido a la inspección de los organismos técnicos correspondientes. Todo ello, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que en la materia le exijan las jurisdicciones municipales provinciales o nacionales donde se encuentre instalada la respectiva planta, a fin de fiscalizar el control de calidad de alimentos y el proceso de elaboración de comidas.

## **28. CANTIDAD MÍNIMA DE PERSONAL**

El Adjudicatario deberá afectar al servicio la cantidad de personal que, de acuerdo a la experiencia para la prestación de servicios de similares características, estime necesario a fin de cumplimentar el servicio con eficacia y de conformidad con las pautas y condiciones establecidas en el presente pliego.

El servicio de comedor del establecimiento deberá ser provisto por un camarero/a cada TREINTA (30) residentes.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

El personal responsable del servicio de cocina deberá llevar a cabo las tareas y funciones que se detallan en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES- del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

## **29. DÍAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La prestación del servicio deberá ser brindada durante toda la contratación los 7 días de la semana, y los 365 días del año o 366 en año bisiesto.

Los días de prestación del servicio deberán ser respetados, sin perjuicio que los mismos resulten en feriados nacionales, provinciales y/o municipales, días no laborables y/o asuertos.

Los días en que se decreten paros nacionales, provinciales y/o municipales, ya sean totales o de transporte, la contratista deberá garantizar la prestación completa del servicio, sin excepción.

## **30. HORARIOS**

La contratista deberá cumplimentar la prestación de servicio al comensal por turnos, respetando los siguientes horarios:

- Desayuno de 8:00 a 9:30 horas
- Almuerzo de 12:00 a 13:00 horas
- Merienda de 15:30 a 17:00 horas
- Cena de 19:00 a 20:30 horas

El plazo establecido podrá ampliarse en el caso que, por la cantidad de residentes, fuera necesario la división por turnos de los comensales, sin que se desvirtúe el horario de cada comida.

Transcurrido el plazo de tolerancia fijado precedentemente como límite de horario, se asentará dicha situación en el Libro de Observaciones, correspondiendo la aplicación de sanciones de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

## **31. MODIFICACIÓN DE HORARIOS**

De acuerdo a las necesidades y contingencias, los horarios antes indicados podrán ser modificados. A dichos efectos, se deberá contar con la autorización de la autoridad máxima del establecimiento.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

Toda modificación deberá ser comunicada al organismo contratante con una antelación no menor a CUARENTA Y OCHO (48) horas y deberá quedar asentada en el Libro de Observaciones.

### **32. SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Todos los servicios de la prestación, serán objeto de una permanente supervisión por parte de la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores y de la fiscalización de los organismos competentes de control del GCABA.

- a) Los servicios y los diferentes requerimientos, acciones y etapas de su provisión, así como su almacenamiento, transporte, carga y descarga, composición y calidad, conservación, distribución y cumplimiento de menús, horarios y cantidades.
- b) Gramaje de cada uno de los componentes de la ración y de la materia prima.
- c) El mantenimiento del estado, funcionamiento, disponibilidad, capacidades, cantidades y características técnicas de la planta elaboradora - depósito, sus instalaciones y equipamiento, los vehículos y el control de alimentos.
- d) Cumplimiento de los requisitos en cuanto a seguros y documentación, condiciones de higiene y limpieza.

### **33. CONTROL PARTICULAR**

Todos los servicios de la prestación, higiene, conservación y calidad de los productos, como así también la limpieza, esterilización y el estado de funcionamiento y conservación de todos los locales, instalaciones y demás elementos que se empleen en el servicio, serán objeto de una permanente supervisión por parte de la DGPAPM o de la que esta designe.

### **34. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

El GCABA se encuentra facultado para solicitar a la empresa adjudicataria la suspensión o interrupción de uso y/o entrega de aquellos productos (elaborados o semielaborados) que no cumplan con los requerimientos estipulados en el presente Pliego para ser incluidos en el menú del establecimiento.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

Las suspensiones requeridas en virtud de anomalías detectadas en los caracteres organolépticos del producto, persistirán hasta tanto los organismos competentes de control del GCABA se expidan favorablemente sobre las condiciones de salubridad e higiene de las mismas.

Para los casos en que la suspensión o interrupción se requiriese sobre productos que a prima facie reúnan condiciones de idoneidad respecto a sus elementales características organolépticas, pero que carezcan de caracteres genuinos o baja calidad de sus materias primas, sólo será autorizada su reincorporación mediante prueba fehaciente que acredite el cese de su deficiencia.

De idéntica manera procederá la suspensión para los casos en que fuere comprobada y generalizada la falta de aceptación de los beneficiarios.

En ningún caso el GCABA será responsable por los incumplimientos contractuales o daños y perjuicios ocasionados a las firmas elaboradoras y/o comercializadoras de productos por su suspensión/interrupción, siendo en última instancia responsable el adjudicatario quien ha contratado insumos deficientes.

## **CAPÍTULO VI – SERVICIO DE LIMPIEZA**

### **35. ALCANCE DEL SERVICIO**

El servicio de limpieza general se prestará los 365 días del año en turnos de mañana y tarde en una franja horaria continua de 06:00 a 22:00 hs. Esto incluye todos los días feriados (nacionales, provinciales, municipales), días no laborables y asuétos, asegurando la constante higiene y desinfección del establecimiento. Asimismo, se contratará el personal necesario en número suficiente.

El personal dedicado a la limpieza general del inmueble desarrollará las tareas que se detallan en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES- del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

#### **35.1. PRODUCTOS A UTILIZAR**

Los productos utilizados deberán estar autorizados por ANMAT (o autoridad competente). No se admitirán sustancias tóxicas o que puedan afectar la salud de los residentes, el personal o el medio



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

ambiente. Además, se deberán tomar recaudos para evitar derrames y contaminación de otros ambientes.

### **36. DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN**

El Adjudicatario deberá efectuar la desinfección, desinsectación y desratización de todos los sectores que se le ceden en uso para la efectiva realización de la prestación: sectores cocina, depósitos de víveres, vestuarios, con la frecuencia solicitada según normativa vigente de la Agencia Gubernamental de Control para el adecuado control de plagas y en un todo de acuerdo con las normas vigentes y las que se dicten en el futuro. Las actividades mencionadas deberán realizarse con productos autorizados por el A.N.M.A.T.

En cada oportunidad, el adjudicatario presentará los certificados correspondientes con detalle de los productos utilizados, los que serán registrados en el Libro de Observaciones.

### **37. TANQUES DE AGUA**

Se realizará la limpieza y desinfección de cisternas, tanques de bombeo y tanques de agua potable. El servicio deberá contemplar la limpieza de tanques de agua, como así también el análisis bacteriológico del agua, estas tareas se realizarán mensualmente. El vaciamiento de los tanques de agua deberá realizarse en forma lenta y utilizando los elementos necesarios para evitar el derrame de agua sobre cubiertas transitables y no transitables y para no anegar los desagües pluviales.

Se deberá realizar la desinfección de las unidades afectadas al servicio mediante la aplicación de productos químicos con el objeto de eliminar algas, bacterias y hongos adheridos. Los productos deberán estar autorizados por las autoridades sanitarias correspondientes.

Las tareas de limpieza y desinfección se realizarán en un todo de acuerdo con lo establecido en el Decreto N° 2045/MCBA/93 y normativa complementaria.

Una vez efectuada la limpieza de tanques cisterna y/o de bombeo, el adjudicatario deberá llevar a cabo análisis bacteriológico y análisis fisicoquímico correspondiente, debiendo observar las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.587 de Higiene y Seguridad, y demás normativa aplicable.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

#### **38. CESTOS PAPELEROS**

El adjudicatario deberá proveer los cestos tipo papeleras que deberán ser aproximadamente entre 1 o 2 por sectores determinados por las autoridades del establecimiento.

El tipo de material deberá ser de plástico ignífugo y el tamaño deberá guardar relación con el lugar de uso, siendo éstos provistos por la adjudicataria del presente pliego y de su exclusiva propiedad, los que serán retirados del establecimiento al finalizar la contratación.

Los cestos provistos deberán ser nuevos, sin uso previo.

#### **39. RESIDUOS PATOGÉNICOS**

El adjudicatario deberá optimizar y administrar de manera organizada la gestión de residuos patogénicos que se generen en el establecimiento del mismo, con el fin de proteger la salud de los residentes que habitan allí como así también del personal, los visitantes y promoviendo el cuidado del ambiente.

La Ley Nacional N° 24.051 (“Residuos Peligrosos”) y el Decreto Reglamentario N° 831/93, establece peligroso, todo residuo que pueda causar daño, directa o indirectamente, a seres vivos o contaminar el suelo, el agua, la atmósfera o el ambiente en general. Asimismo, conforme el Artículo 2° de la Ley N° 154/99 (“Generación, manipulación, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos patogénicos provenientes de las actividades que propendan a la atención de la salud humana y animal”), son considerados residuos patogénicos todos aquellos desechos o elementos materiales en estado sólido, semisólido, líquido o gaseoso que presumiblemente presenten o puedan presentar características de infecciosidad, toxicidad o actividad biológica que puedan afectar directa o indirectamente a los seres vivos, o causar contaminación del suelo, del agua o de la atmósfera que sean generados en la atención de la salud humana o animal por el diagnóstico, tratamiento, inmunización o provisión de servicios, así como también en la investigación o producción comercial de elementos biológicos o tóxicos. En dicha Ley algunos de los residuos patogénicos son los siguientes:

- a) Los provenientes de cultivos de laboratorio; restos de sangre y sus derivados;
- b) Algodones, gasas, vendas usadas, jeringas, objetos cortantes o punzantes, materiales descartables y otros elementos que hayan estado en contacto con agentes patogénicos y que no se esterilicen;



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

c) Todos los residuos, cualesquiera sean sus características, que se generen en áreas de alto riesgo infectocontagioso.

El adjudicatario será responsable de la provisión de bolsas rojas, precintos y contenedores especiales. Tanto las bolsas como los precintos deberán entregarse semanalmente y los mismos deberán cumplir con las siguientes características: de material resistente al corte ya punzadas, impermeables y opacas de color rojo, según las características detalladas en la normativa vigente para residuos patogénicos

Toda manipulación deberá realizarse por personal experimentado y con elementos de protección personal según lo establecido en la normativa (guantes, barbijos, etc.). Las bolsas se deberán cerrar con precinto de seguridad cuando estén llenas en sus 3/4 partes. Las bolsas deberán ser tomadas por el cuello sin arrastrar, ni acercarlas al cuerpo. Luego se colocarán en los recipientes de almacenamiento intermedio o carro de transporte sin forzar su entrada. Queda prohibida la reutilización de bolsas y el trasvasado de los residuos.

Mientras se realiza la tarea de recolección y transporte no se debe beber, comer o fumar. Finalizada la tarea, el operador deberá lavarse las manos con jabón antiséptico y, de ser posible, ducharse antes de retirarse del establecimiento.

El egreso de los residuos se realiza por el personal de la empresa contratada para su tratamiento y disposición final y, como contrapartida, dicha empresa emite y entrega un manifiesto de transporte de residuos patogénicos.

El área responsable de la supervisión del retiro será la encargada de archivar y controlar los manifiestos de transporte entregados por el Transportista, y los Certificados de tratamiento y disposición final de los mismos.

En ningún caso estos residuos podrán ser mezclados con los residuos comunes del inmueble y queda terminantemente prohibido su desecho en la vía pública, ya sea en tachos o camiones que no estén habilitados para tal fin.

## **CAPÍTULO VII – SERVICIO DE MANTENIMIENTO**



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

## **40. ALCANCE DEL SERVICIO**

Se incluyen todas aquellas actividades que puedan programarse en el tiempo, destinadas a prevenir y solucionar las deficiencias y problemas que puedan plantearse en el edificio, siempre que no sean troncales ni estructurales, en sus equipos e instalaciones y el mantenimiento del espacio verde.

El servicio abarca el mantenimiento preventivo y correctivo de todo el inmueble incluyendo bombas de agua, tanque cisterna, bombas cloacales, bombas de recirculación de agua potable, sus respectivos tableros de comando, y los motores y ventilaciones forzadas de los extractores, ascensores, etc.

El servicio comprende el suministro de mano de obra, material, combustible, equipos, herramientas, elementos de seguridad y demás elementos que fueran necesarios para que la prestación resulte completa, correcta y adecuada a su fin, utilizando materiales de primera calidad y de acuerdo a las reglas del arte, a los relevamientos periódicos que deberá realizar el adjudicatario, a las normativas y reglamentaciones vigentes, considerándose incluido en la cotización todo material, producto o tareas que, aun no estando explícitamente indicada en el presente sea necesaria para la ejecución correcta y eficiente de los trabajos.

### **40.1. METODOLOGÍA**

El oferente deberá presentar, previo al inicio del servicio, un documento que detalle la metodología de trabajo a utilizarse contemplando:

- a) El detalle de los equipos y herramientas para uso en el servicio.
- b) El detalle de la forma de mantenimiento de los equipos y herramientas.
- c) El detalle de las acciones ejecutivas, de su coordinación, de la distribución de insumos, de la supervisión general.
- d) El plan de relevo, sustitución y refuerzo del personal.
- e) Los programas de capacitación para todo el personal.
- f) La descripción de las características y especificidades de los equipos y vestimenta a utilizar por el personal.
- g) La descripción de planes de contingencias, especificando los casos en los que serán aplicados.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

h) Detalle de todos los elementos a utilizar en el servicio, adjuntando folletos de los equipos, herramientas, insumos, consumibles y productos químicos comprometidos para el cumplimiento del servicio.

## **CAPÍTULO VIII – SERVICIO DE LAVANDERÍA**

### **41. ALCANCE DEL SERVICIO**

El servicio de lavandería comprende la gestión integral de la lavandería del alojamiento, la cual se llevará a cabo dentro de las instalaciones del establecimiento o mediante la subcontratación del servicio a exclusivo cargo de la adjudicataria.

En el caso que el sector de lavandería no esté en condiciones de uso o si durante o al comienzo de la ejecución contractual se encuentre en proceso de remodelación/reparación, o si acontecimientos de fuerza mayor -a juicio exclusivo de la Administración - así lo obligaren, la adjudicataria deberá proceder a su cargo y bajo su responsabilidad a realizar el servicio en todas sus modalidades y etapas en establecimientos propios o contratados (debidamente habilitada para tal cometido).

Se deberá garantizar el servicio de lavandería para la ropa de las personas mayores, la ropa de trabajo de los profesionales y personal, así como ropa de cama, toallas y demás prendas. Las prendas de los usuarios serán lavadas, planchadas y revisadas con la periodicidad necesaria para el uso diario. Los procedimientos de lavado se ajustarán a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y buen estado de conservación.

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

La ropa y otros elementos personales deberán ir perfectamente identificados. Deberá existir un registro/inventario y/o un sistema de custodia, en su caso, para las pertenencias de las personas mayores.

Se facilitará, a los usuarios que lo demanden, servicio de tintorería para las prendas que requieran técnicas de lavado o limpieza especiales, siendo el coste del mismo a su cargo.

El cambio de ropa de cama se efectuará conforme la frecuencia establecida, y cuando se produzca un nuevo ingreso.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

El adjudicatario deberá establecer los protocolos necesarios de control para minimizar el extravío o deterioro de la ropa de las personas usuarias.

La Institución deberá permitir que los residentes que así lo deseen y se encuentren en condiciones de hacerlo, puedan lavar su ropa y artículos personales dentro del establecimiento, garantizando para ello el acceso seguro y adecuado a instalaciones, insumos y equipamiento destinados a tal fin.

Dicho acceso no podrá restringirse salvo por razones fundadas vinculadas a la salud, seguridad o preservación de la integridad de las personas o bienes, debidamente documentadas por el equipo profesional correspondiente.

El servicio de lavandería deberá llevarse a cabo de acuerdo a lo especificado en el ANEXO II - SERVICIOS-, del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

## **CAPÍTULO IX – SERVICIO DE SEGURIDAD**

### **42. OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO**

El servicio de seguridad será de carácter obligatorio para todos los alojamientos que tengan una ocupación igual o superior a cincuenta (50) residentes, con el objetivo principal de salvaguardar su integridad física, la del personal y visitantes, así como proteger los bienes muebles e inmuebles de la institución.

El servicio comprende entre otras funciones la de controlar el ingreso y permanencia, tanto de aquellos autorizados a ingresar, como de aquellos que necesiten ingresar con pacientes (ambulancia, particulares a guardia), para entregar insumos, realizar trabajos, etc.

Deberá operar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Dicho servicio deberá ser prestado por una dotación mínima, la cual deberá ajustarse a las necesidades del alojamiento para velar por la seguridad y en turnos de 8hs, incluyendo los supervisores (uno por cada turno). Además de la dotación mínima la adjudicataria deberá tener un "Supervisor General" de todo el servicio, referente directo con el Director del establecimiento.

En aquellos casos que, por la cantidad de residentes, no fuera obligatorio el servicio de seguridad deberán ser suplidos por otro empleado del alojamiento las funciones de control de ingreso y egreso, la permanencia y la ausencia de los residentes.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

**Las autoridades del Establecimiento o de la DGPAPM podrán disponer los cambios que consideren necesarios en los puestos de vigilancia, para un mejor servicio.**

#### **43. PERSONAL DE SEGURIDAD**

El Adjudicatario deberá contar con personal de seguridad debidamente capacitado, uniformado e identificado.

Los requisitos mínimos para el personal serán:

- a) Habilitación: Todo el personal de seguridad deberá contar con las habilitaciones y permisos exigidos por la normativa vigente para el desarrollo de sus funciones. Se deberá presentar la documentación respaldatoria.
- b) Capacitación: El personal deberá acreditar capacitación específica en seguridad, manejo de emergencias, primeros auxilios, evacuación y atención al público, con especial énfasis en el trato con adultos mayores.
- c) Presentación: El personal deberá mantener una apariencia prolija, utilizando el uniforme provisto por el adjudicatario, que deberá identificar claramente al personal de seguridad.
- d) Dotación: La dotación de personal de seguridad deberá ser suficiente para cubrir todos los puntos de control y garantizar una vigilancia efectiva en todo momento, incluyendo períodos de descanso y licencias. Se deberá especificar la cantidad mínima de personal por turno.

El personal de seguridad desarrollará las tareas que se detallan en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES-, del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

#### **44. ALCANCE DEL SERVICIO - CONTROL DE ACCESO**

El servicio de seguridad deberá abarcar los siguientes aspectos:

1. **Identificación:** Registro de ingreso y egreso de residentes, visitas, personal y proveedores, mediante un puesto con personal de seguridad que permita la identificación y trazabilidad mediante un Libro de Entradas y Salidas.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

2. **Restricciones:** Establecer protocolos claros para el acceso de personas no autorizadas y para la salida de residentes, especialmente aquellos con deterioro cognitivo o movilidad reducida, previo consentimiento y/o autorización de sus responsables legales.

#### **45. AUDITORÍAS**

El Organismo Contratante se reserva el derecho de realizar auditorías periódicas al servicio de seguridad para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas y la normativa vigente.

### **CAPÍTULO X – OTROS SERVICIOS**

#### **46. SERVICIO DE PELUQUERÍA**

Se prestará a todos los residentes que así lo soliciten un servicio de peluquería una vez al mes en el propio centro. El adjudicatario deberá brindar profesionales en la materia con experiencia comprobable.

Asimismo, deberá constatar la voluntad de la persona mayor y deberá registrarse en los libros correspondientes los siguientes datos:

- 1) Fecha: día y horario;
- 2) Nombre y Apellido;
- 3) DNI;
- 4) Habitación;
- 5) Voluntad de realizarse el servicio;
- 6) Firma del residente

Esta documentación deberá ser brindada al ORGANISMO CONTRATANTE cada vez que se realicen trabajos.

Dicho servicio deberá ser brindado en la cantidad de días que sean necesarios entre dos a cuatro días hábiles al mes, para poder cubrir con la población alojada.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

**47. SERVICIO DE PODOLOGÍA (NO BÁSICA)**

Se prestará a todos los residentes que así lo soliciten un servicio de podología una vez al mes en el propio centro.

El adjudicatario deberá brindar profesionales en la materia con experiencia comprobable.

Asimismo, deberá constatar la voluntad de la persona mayor y deberá registrarse en los libros correspondientes los siguientes datos:

- 1) Fecha: día y horario;
- 2) Nombre y Apellido;
- 3) DNI;
- 4) Habitación;
- 5) Voluntad de realizarse el servicio;
- 6) Firma del residente

Esta documentación deberá ser brindada al ORGANISMO CONTRATANTE cada vez que se realicen trabajos.

Dicho servicio deberá ser brindado en la cantidad de días que sean necesarios, para poder cubrir con la población alojada.

**CAPÍTULO XI – DEL PERSONAL EN GENERAL**

**48. ALCANCE DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria contratará el personal necesario, en número suficiente para garantizar la prestación efectiva de los servicios los 365 días del año con turnos de mañana, tarde y noche, es decir, las 24 horas del día y con la presencia mínima innegociable de personal necesario para el cumplimiento de todas las responsabilidades en pos de asegurar la buena prestación de los servicios en su conjunto para el funcionamiento del alojamiento para personas mayores y su personal.

Esto será de aplicación, mientras dure la contratación, incluidas las futuras prórrogas y continuidad del servicio.

La empresa adjudicataria instrumentará las sustituciones oportunas en orden a respetar las disposiciones referentes a los descansos semanales, permisos, licencias, vacaciones y demás que



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

pudieran corresponder en derecho al personal, sin que ello suponga, en ningún caso, menoscabo en el régimen de jornada y horarios fijados en el presente pliego. El Centro deberá contar con el personal adecuado y probadamente suficiente que garantice la rotación de turnos, así como la cobertura de posibles bajas sin que repercuta en la calidad y la organización de atención a las personas mayores del alojamiento.

#### **49. PERSONAL**

Cada profesional que trabaje en el alojamiento ha de disponer de la titulación y/o la cualificación profesional necesaria para desarrollar la profesión correspondiente. Pero, además, se debe propiciar y favorecer procesos de formación continua, especialmente dirigidos al conocimiento y la práctica de habilidades profesionales relacionadas con el contenido de su actividad.

Previo a comenzar la prestación, el adjudicatario deberá presentar en el establecimiento una nómina de su personal, en la cual constarán los siguientes datos actualizados de cada uno de ellos:

1. Apellidos.
2. Nombres.
3. Fecha de nacimiento.
4. Sexo.
5. Nacionalidad.
6. Tipo y número de documento de identidad, expedido por autoridad argentina.
7. Domicilio real.
8. Función y lugar donde desempeña las tareas.
9. Nro de CUIL y/o CUIT
  
10. En caso de ser personal subcontratado, deberá informarse también de que empresa pertenece.

Dicha nómina deberá ser actualizada quincenalmente en caso que se produzca alguna variante en su dotación y/o función, las que deberán ser asentadas diariamente en el libro de servicio.

La nómina deberá contener obligatoriamente los datos de los profesionales acompañando título habilitante y matrícula profesional vigente según corresponda, ajustadas a lo exigido en el PBCP.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

Al momento de entregar la nómina exigida en el presente Pliego, el Oferente deberá presentar una Declaración Jurada manifestando que todo el personal que destaque para la realización del servicio posee y mantendrá actualizada la totalidad de la documentación requerida.

Asimismo, la Contratista deberá tener disponible y a disposición de la inspección del GCABA la copia de todos los documentos y certificados que acrediten el cumplimiento de este requisito por parte de su personal.

En casos de reemplazos de personal, la Contratista deberá asegurar que el personal reemplazante cumple con todas las exigencias y, si existiera alguna demora administrativa en la emisión de certificados por organismos o instituciones (públicos o privados), se admitirá la presentación de la documentación dentro de un plazo de hasta TREINTA (30) días.

El personal no podrá brindar el servicio, sin tomar los resguardos correspondientes, respecto a que ningún manipulador padezca o sea vector de enfermedades de transmisión alimentaria, posea heridas, infecciones cutáneas, llagas, diarreas, enfermedades respiratorias, etc.

El adjudicatario deberá presentar ante las autoridades del establecimiento el alta médica de aquellos dependientes que hayan padecido alguna enfermedad.

El comportamiento del personal deberá ser en todo momento correcto y eficiente, en cumplimiento de las normas éticas y de conducta establecidas en el establecimiento, pudiendo las autoridades del establecimiento emplazar a la empresa para la separación de aquel que así no lo hiciere.

Deberá permanecer en sus respectivos lugares de trabajo, prohibiendo su circulación por las restantes dependencias del edificio y su vinculación con el personal del GCABA o con la población asistida, salvo en los casos que así lo exijan razones de servicio.

Todo el personal afectado a este servicio estará bajo exclusivo cargo y responsabilidad del adjudicatario, corriendo por su exclusiva cuenta los salarios, seguros, cumplimiento de las leyes sociales y previsionales y cualquier otro gasto sin excepción, vinculado con la prestación del servicio.

Se deja expresa constancia que cualquier vinculación existente entre el adjudicatario y terceras personas que le presten asistencia, sean empleadas o no, será ajena al GCABA y de exclusiva incumbencia del adjudicatario y sólo generará derechos y obligaciones entre ésta y los terceros contratados.

Por lo tanto, queda debidamente entendido que el GCABA no asumirá responsabilidad alguna y estará desligado de todo conflicto o litigio que eventualmente se generare por cuestiones de índole



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

laboral entre el adjudicatario y el personal que éste ocupare para ejercer la actividad que se le ha contratado y que, en consecuencia, pudiera implicar la intervención del gremio que los nuclea y/o de aquellos organismos estatales vinculados con el contralor de transgresiones a normas establecidas para el orden laboral, o del cumplimiento de convenios colectivos de trabajo en vigencia.

El adjudicatario no podrá disponer del personal afectado a este servicio para otra actividad distinta a la adjudicada por la presente contratación.

Por último, todos los puntos detallados en este capítulo, deben entenderse de manera enunciativa y no taxativa. Deben tomarse como requisitos mínimos, siendo complementados por las exigencias que por la experiencia en cada una de las materias se deban cumplimentar.

## **50. VESTIMENTA Y ACCESORIOS**

La contratista deberá dotar a su personal con ropa adecuada a la tarea que realiza que a modo enunciativo y no limitativo se mencionan a continuación:

1. Conforme los establece el C.A.A., el Adjudicatario deberá proveer a su personal de todas las prendas de vestir y accesorios que sean necesarios para la función que desempeñen (barbijos, guantes, toallas descartables, etc.).  
Todos los elementos de higiene personal (jabón, alcohol en gel, papel higiénico, etc.), serán provistos por el Adjudicatario.
2. La vestimenta de color blanco o crema deberá contar con ambo, delantero, cofia o gorro y calzado adecuado a la función, con el que deberán estar vestidos desde que ingresan hasta que egresan del Área de Elaboración y Manejo de Alimentos.
3. Todos estos elementos deberán estar en correctas condiciones de higiene.
4. El servicio de comidas en las salas de internación deberán realizarlo sin el delantero.

Asimismo, deberá tenerse presente lo dispuesto en el capítulo de equipamiento en general

## **51. OBLIGACIONES DEL PERSONAL EN GENERAL**

La adjudicataria deberá garantizar una atención integral de las personas usuarias del centro, sin que pueda producirse discriminación en el tratamiento por razón de edad, sexo, religión, opinión, orientación sexual o cualquier otra condición, circunstancia personal o social, atendiendo prioritariamente a la prevención y autonomía de las personas mayores.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

Para desarrollar buenas prácticas asistenciales en la prestación de los servicios se requiere que todos los profesionales respeten los principios éticos de la atención a personas mayores, de manera que sean tratadas de acuerdo a estos principios, evitando la confrontación, el trato vejatorio, desigual o discriminatorio, sin perjuicio del respeto a la voluntad individual, de acuerdo con los derechos y libertades de la persona.

Todas las personas profesionales están obligadas a mantener el secreto y confidencialidad de los datos personales, de las historias profesionales y de todos los procesos de atención que viven las personas mayores. Del mismo modo, se debe garantizar la seguridad en el sistema de almacenamiento de datos y en el manejo de la información, limitándose este uso para fines que tengan relación con los procesos de atención o aquellos que sirvan para conocer y evaluar la situación de las personas mayores con fines de mejora en los procesos asistenciales, dicha información deberá estar a disposición del Organismo Contratante en cualquier momento.

De manera enunciativa, no taxativa, se enumera en el ANEXO I -PERSONAL Y FUNCIONES-, del presente Pliego de Especificaciones Técnicas, las obligaciones mínimas que deberá respetar el personal.

## **CAPÍTULO XII – DE LOS INSUMOS Y EQUIPAMIENTO EN GENERAL**

### **52. MATERIALES Y EQUIPAMIENTO NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE CUIDADO DE ADULTO MAYOR**

Los cuidadores deberán contar con los elementos básicos para el desarrollo de sus tareas, detallados en el ANEXO V -insumos médicos- del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

Los insumos básicos para el cuidado del adulto mayor (productos de higiene corporal, bucal, capilar, etc.) que no respondan a un tratamiento en particular indicado por los profesionales del alojamiento serán provistos por la adjudicataria, salvo acuerdo expreso en contrario.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

#### **53. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL**

De acuerdo a los Convenios Colectivos que agrupa cada una de las actividades, el adjudicatario deberá brindar los uniformes completos en buenas condiciones de higiene y presentación; así como tarjetas plásticas de identificación (nombre, apellido y nombre de la Empresa) que deberán ser exhibidas permanentemente sobre el lado izquierdo del pecho. El uniforme debe incluir pantalón o pollera, camisa o chaqueta, gorro o cofia, delantal impermeable, calzado adecuado (no se permitirán zapatillas de lona, sandalias o alpargatas), camperas de abrigo para personal afectado a cámaras frigoríficas, barbijo, guantes descartables o de látex, según la tarea; cada uniforme deberá evitar confusión con el del Personal de la Dependencia o de otros Servicios contratados.

Todo el personal deberá contar con los elementos de protección personal según la función o tarea a realizar, y según la Norma IRAM correspondiente. Los mismos serán de uso obligatorio por parte del personal, siendo necesario mantener registro de la entrega de los mismos a sus empleados (firma de la recepción), la certificación de las capacitaciones brindadas como así también el estricto y correcto uso de los mismos por parte del personal.

En caso de no cumplirse con cualquiera de los puntos anteriormente detallados, el adjudicatario será pasible de sanciones.

#### **54. PROVISIÓN DE INSUMOS MÉDICOS ESPECÍFICOS**

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA) y PAMI, en los casos que corresponda, serán los responsables de otorgar los medicamentos de tratamientos indicados para que puedan ser abordados por los profesionales del alojamiento.

Esta provisión se realizará conforme a la historia clínica de cada residente y/o la prescripción médica emitida por los facultativos intervenientes, asegurando la continuidad y especificidad de los tratamientos requeridos.

#### **55. MEDICAMENTOS ESPECÍFICOS**

En concordancia con el artículo 54 -PROVISIÓN DE INSUMOS MÉDICOS ESPECÍFICOS-, el GCBA y PAMI, en el caso de corresponder, deberán otorgar según historia clínica o prescripción médica todos los insumos de tratamientos indicados que puedan ser abordados por los profesionales de la institución.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

Sin perjuicio de ello, el suministro de medicamentos incluidos en Vademecum correspondiente al ANEXO V del presente (tales como ibuprofeno, aspirina, paracetamol, omeprazol, entre otros de similar indicación terapéutica y nivel de complejidad), será responsabilidad exclusiva de la Adjudicataria siempre que sea de manera intercurrente y circunstancial, y no constituya un tratamiento habitual o prolongado. En este sentido, la Adjudicataria deberá asegurar la disponibilidad de estos fármacos de manera permanente y en la cantidad necesaria para cubrir las necesidades de los residentes, siempre bajo supervisión y prescripción médica.

Dicha provisión no generará costo adicional para el GCABA, debiendo estar contemplada dentro del canon mensual de la prestación de servicios.

## **56. INSUMOS SANITARIOS**

El adjudicatario deberá proveer los insumos sanitarios imprescindibles para el correcto funcionamiento del alojamiento de personas mayores, se destaca la provisión de productos destinados a la higiene y el mantenimiento de baños y sanitarios. Estos espacios requieren condiciones de aseo constante, ya que son puntos críticos para la prevención de infecciones y la comodidad de residentes, visitantes y personal. Por ello, el proveedor deberá garantizar el suministro regular de insumos de calidad, en cantidades suficientes y con características acordes al uso intensivo que estos sectores presentan.

El papel higiénico es uno de los insumos básicos indispensables. Deberá proveerse papel higiénico de hoja simple o doble, suave, de alta resistencia y absorción, apto para uso institucional. Se priorizarán presentaciones de rollos de metraje extenso, para disminuir la necesidad de reposición constante y optimizar la operatividad del servicio de limpieza. Además, todos los rollos deberán estar correctamente embalados, protegidos de la humedad y la contaminación, conservando su integridad hasta el momento de su colocación en dispensers o porta rollos.

En este sentido, se incluye la provisión e instalación, en caso de ser necesario, de dispensers para papel higiénico en todos los sanitarios y baños de uso común. Los dispensers deberán ser de material resistente, de fácil limpieza y mantenimiento, preferentemente en acero inoxidable o plástico de alto impacto, con sistemas de cierre de seguridad para evitar manipulaciones indebidas. Asimismo, se deberán entregar repuestos compatibles y asegurar su reposición continua, manteniendo en todo momento la correcta provisión para cada unidad sanitaria.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

Otro insumo esencial son las pastillas para mingitorios, diseñadas para la desodorización y la higienización permanente de urinarios en baños masculinos. Estas pastillas deberán poseer acción desinfectante, bactericida y desodorizante, liberando fragancias agradables que ayuden a neutralizar olores sin resultar invasivas para residentes con hipersensibilidad olfativa. Es indispensable que estos productos estén formulados con componentes autorizados, no tóxicos y que no dañen la cañería ni los sistemas sanitarios existentes.

Complementariamente, se deberán proveer pastillas, bloques o geles desodorizantes para inodoros y baños en general, contribuyendo a mantener un ambiente fresco y libre de malos olores. Estos productos deberán tener larga duración, ser de fácil colocación y reemplazo, y no presentar riesgos de contacto accidental. Se valorarán opciones con fragancias suaves y propiedades antisépticas, para reforzar la sensación de limpieza y confort en todos los sectores sanitarios.

La instalación y mantenimiento de dispensers para toallas de papel o secadores de manos automáticos también formará parte de la provisión de insumos. En el caso de utilizar toallas de papel, se deberán suministrar paquetes de papel de manos de calidad institucional, absorbente y resistente, embalados en condiciones que garanticen su higiene. Estos dispensers deberán ubicarse en puntos accesibles, cumpliendo con criterios de accesibilidad universal para facilitar su uso por parte de personas con movilidad reducida.

El adjudicatario deberá garantizar la reposición permanente de todos estos insumos, manteniendo stock suficiente y un plan de reposición que contemple las fluctuaciones en la ocupación del alojamiento. Es responsabilidad del proveedor realizar el seguimiento de vencimientos, la entrega de certificados de calidad y fichas técnicas, asegurando que todos los productos sean aptos para uso institucional.

Finalmente, se establece que todos los insumos de higiene sanitaria y sus dispositivos complementarios deberán almacenarse y manipularse bajo estrictas condiciones de orden y limpieza. El proveedor deberá capacitar al personal de limpieza y mantenimiento en el uso, colocación y reposición de estos productos, así como en el cuidado de los dispensers para prolongar su vida útil. El cumplimiento riguroso de estos requisitos garantizará un entorno sanitario digno, seguro y confortable para las personas mayores residentes y todo el equipo de trabajo.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

**57. INSUMOS DE TOCADOR/HIGIENE PERSONAL**

Además, también deberá proveer los insumos consumibles: alcohol en gel, jabón de tocador en pan y líquido, shampoo, acondicionador, peine, cepillo de dientes, dentífrico, afeitadora y otros similares. Todo ello, en las cantidades necesarias para prestar el servicio en óptimas condiciones.

El adjudicatario deberá proveer por su cuenta y cargo los materiales de consumo, debiendo reponerlos permanentemente en las cantidades necesarias para abastecer todos los núcleos sanitarios, como ser papel higiénico, toallas de papel, repuesto de jabones en barra o líquidos y la reposición de ejes portarrollos, etc.

Asimismo, deberá proveer los pañales descartables para personas adultas mayores ya que constituyen un insumo esencial para garantizar la higiene y el confort de residentes con distintos grados de incontinencia. El proveedor deberá contemplar la provisión de pañales en variadas medidas (pequeño, mediano, grande y extra grande), asegurando que se ajusten correctamente a la anatomía de hombres y mujeres, minimizando filtraciones y rozaduras. La calidad de los materiales deberá ser hipoalergénica, de alta absorción y con barreras antidesbordes.

Se priorizarán pañales que cuenten con indicador de humedad, cintas reajustables y diseño anatómico que permita libertad de movimiento. Asimismo, se valorará que presenten doble núcleo absorbente para uso diurno y nocturno, garantizando la sequedad de la piel por períodos prolongados. Todos los empaques deberán venir sellados de fábrica, con fecha de vencimiento visible y registro sanitario vigente.

El proveedor deberá garantizar la disponibilidad de tales diferenciados para varones y mujeres cuando corresponda, considerando las particularidades fisiológicas y de movilidad de cada residente. La cantidad mensual deberá calcularse según el nivel de dependencia de la población y contemplar un stock de reserva para emergencias. La entrega y almacenamiento deberán asegurar condiciones óptimas de higiene y protección del insumo hasta su uso final.

**58. PROVISIÓN DE ELEMENTOS DE ASISTENCIA A LA MOVILIDAD**

Se deja expresamente establecido que las personas mayores que ingresen al alojamiento, ya contarán con los elementos de asistencia a la movilidad que requieran al momento de su ingreso.

Sin perjuicio de ello, el adjudicatario deberá contemplar, dentro de la prestación del servicio, la disponibilidad y provisión de elementos de asistencia a la movilidad tales como bastones, andadores,



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

sillas de ruedas, etc, para aquellos casos en que resulte estrictamente necesario y de manera circunstancial, no permanente, limitándose únicamente a los casos en que, durante la permanencia del residente en la institución, se presente una situación nueva que justifique la necesidad de tales dispositivos y el residente no pueda adquirirlo por otros medios .

El adjudicatario deberá garantizar que cualquier elemento de asistencia entregado se encuentre en perfectas condiciones de uso, higiene y seguridad, y deberá hacerse responsable de su mantenimiento, reparación o reposición.

#### **59. INSUMO DE LIMPIEZA**

El adjudicatario deberá prever y proveer la totalidad de los insumos de limpieza, necesarios para la eficiente ejecución de las tareas contratadas (exigidos por la Ley N° 19.587 - Higiene y Seguridad en el Trabajo y sus modificatorias), principalmente máquinas aspiradoras, limpiadoras de pisos, aspiradoras de mano, máquinas lustradoras – enceradoras industriales, hidrolavadora, letrero de piso mojado, carros para limpieza que deberán estar en óptimas condiciones (pintados, con sus ruedas no deterioradas, con porta bolsa de residuos y si, están construidos en hierro, con correctas terminaciones), alargues, escalera, plumeros, palas, baldes, escobillones, recipientes para fluidos, escobas, cepillos, trapos de piso, mopa, esponjas, trapos rejillas, fanelas, secador de vidrios, bolsas de residuos normales, tipo consorcio, dispositivo surtidor de alcohol en gel, silla, soga para arnés, juego de arnés (para limpieza de vidrios en el exterior), pulverizador / desinfectante por 8 lts. para amonio cuaternario y pulverizadores de plástico de 500 cm<sup>3</sup> para solución (70% de alcohol y 30% de agua). La descripción nombrada, NO ES TAXATIVA, ya que además la Adjudicataria, deberá proveer los insumos de limpieza necesarios para la eficiente ejecución de las tareas contratadas.

Además, también deberá proveer los insumos consumibles: alcohol en gel, lustra muebles, quita sarro, limpiador multiuso para muebles, aerosoles de ambiente, insecticida, etc. Todo ello, en las cantidades necesarias para prestar el servicio en óptimas condiciones.

A tales efectos, deberá utilizar insumos reconocidos de primeras marcas, contando siempre con stock necesario y suficiente para ejecutar su labor.

Los productos a emplear (los enunciados, más los que se puedan incorporar), deberán reunir condiciones de óptima calidad, para que bajo ningún concepto atente contra la conservación del edificio, muebles y la salud de los residentes y el personal.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

La renovación de los insumos deberá ser constante evitando el deterioro de los mismos y deficiencia en la prestación del servicio. Los elementos a proveer y a utilizar deberán ser de primera calidad, biodegradables y en cantidad suficiente para cada operario a fin de que los mismos realicen correctamente las tareas a su cargo. Los porcentajes de materia activa de los productos a utilizar deberán garantizar perfectamente la total higiene bacteriológica y/o de cualquier otra naturaleza. Asimismo, el personal deberá contar con los elementos de higiene y seguridad correspondientes para las tareas asignadas, como así también, cualquier otro elemento necesario para la ejecución de las mismas.

Todos los productos que se utilicen deberán estar en envases cerrados con dosificador, rótulo indicando su contenido, uso, concentración y su respectiva hoja de seguridad. Las soluciones detergentes y desinfectantes deberán estar recién preparadas y correctamente dosificadas. No deberán mezclarse productos distintos, porque producen gases tóxicos y se neutralizan entre sí. Todos los productos deben encontrarse en perfectas condiciones de conservación, tapados, rotulados y en envase adecuado. El cloro debe conservarse en envase fotosensible.

Los elementos de limpieza que se utilicen (trapos, cepillos, secadores, etc.) deberán estar limpios antes de comenzar la tarea de limpieza en cada lugar, el agua deberá ser cambiada entre sectores y entre Áreas. Se lavarán después de su uso con una solución de Hipoclorito de sodio al 2% o más si fuera necesario.

Se deberá efectuar la realización del trabajo de limpieza y mantenimiento de la totalidad de las dependencias e instalaciones objeto de este contrato, empleando para ello, maquinarias y productos de limpieza de primera calidad y marcas reconocidas en el mercado, los que estarán a disposición del Órgano Contratante, para el caso que este quiera realizar una inspección o control previo a su utilización en sus dependencias

## **60. VAJILLA Y UTENSILIOS**

El adjudicatario deberá proveer la totalidad de utensilios de cocina y vajilla necesarios para cumplir debidamente y con eficacia la totalidad de los servicios y raciones. Para el servicio de comedor, se deberá contar con la cantidad de utensilios y vajilla necesaria para la totalidad de raciones diarias, independientemente de la cantidad de turnos.

Se deberán cumplimentar las características que se detallan en el ANEXO VI -VAJILLA, UTENSILIOS DE COCINA Y EQUIPAMIENTO-, del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

#### **61. INSUMOS PARA LAVANDERÍA**

La provisión del servicio incluye todos los materiales usuales y no usuales, insumos, mano de obra, maquinarias, metodología, manejo del medio y todo aquel insumo o material necesario para llevar a cabo el objeto de la contratación, preservando el estado de los recursos físicos y respetando las reglas del arte y de las buenas prácticas. El Adjudicatario deberá cumplir con las NORMAS SOBRE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO y utilizar productos autorizados por la ANMAT.

Los insumos deberán ser provistos en las cantidades necesarias para el correcto funcionamiento del sector de lavandería, los mismos tendrán que ser todos los que por la buenas prácticas se utilicen para tal fin, entre algunos:

- Detergente líquido concentrado para ropa blanca y de color (uso industrial, biodegradable).
- Detergente en polvo para ropa hospitalaria o de uso institucional.
- Jabón neutro líquido hipoalergénico para prendas delicadas.
- Blanqueador con base de oxígeno activo.
- Cloro líquido (hipoclorito de sodio) para desinfección de ropa blanca (uso restringido).
- Neutralizante de cloro.
- Suavizante de telas industrial.
- Desinfectante textil (amigable con fibras).
- Quitamanchas específico para sangre, fluidos biológicos y alimentos.

El adjudicatario deberá proveer todas las bolsas necesarias para la ropa sucia y limpia al igual que los cestos que se dispongan para ello.

Asimismo, deberá proveer a su personal de la indumentaria correspondiente y de carros de transporte. Los carros deberán contar con una identificación con la leyenda "ropa sucia" o "ropa limpia" según el contenido que se trate.

#### **62. BLANQUERÍA**

El adjudicatario deberá proveer todos los insumos de blanquería necesarios para garantizar la adecuada provisión y recambio de ropa de cama, baño, comedor y otros textiles institucionales requeridos en un alojamiento para personas mayores. Los productos deberán ser nuevos, de primera



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

calidad, fabricados con telas resistentes, aptas para lavado industrial frecuente y cumplir con las normas de sanidad e higiene.

La dotación mínima comprenderá sábanas bajeras y encimeras de algodón o mezcla de poliéster de gramaje medio-alto, fundas de almohada, cubrecamas, acolchados o frazadas de acuerdo con la estación del año. Deberán incluirse toallas de baño y de mano y protectores de colchón impermeables. Todos los artículos deberán ser de colores claros, preferentemente blancos, para facilitar su desinfección.

Asimismo, se deberá proveer mantelería para el comedor, compuesta por manteles rectangulares y cuadrados, individuales si se definieran, y servilletas de tela para uso diario. El stock deberá permitir la rotación adecuada considerando los turnos de lavado y planchado, evitando faltantes que afecten la comodidad e higiene de los residentes. Cada pieza deberá estar identificada según los criterios que se establezcan por la dirección y de conformidad con el organismo contratante.

El contratista será responsable de la reposición inmediata de prendas que se deterioren por uso o pérdida de características de higiene, debiendo garantizar la entrega de artículos de igual calidad y medidas. Todo insumo deberá entregarse limpio, planchado y en condiciones óptimas para su uso, cumpliendo con los procedimientos de lavado y desinfección establecidos por la normativa vigente.

Será obligación del adjudicatario mantener un inventario actualizado de toda la ropa de blanquería entregada, con registro de alta y baja de piezas. La DGPAPM podrá realizar inspecciones periódicas para verificar estado, cantidad y condiciones sanitarias de los textiles. Se deberá garantizar un stock mínimo de seguridad para cubrir situaciones imprevistas y emergencias.

## **63. INSUMOS DE LIBRERÍA**

El adjudicatario deberá garantizar el suministro continuo de insumos de librería indispensables para el funcionamiento administrativo y operativo del alojamiento . Estos insumos deberán ser de calidad comercial estándar, aptos para uso intensivo y compatibles con el equipamiento informático y de oficina existente. El contratista deberá prever la reposición periódica para asegurar la disponibilidad permanente de materiales básicos.

Entre los insumos mínimos a proveer se incluyen hojas blancas tamaño A4 y oficio, resmas de papel de gramaje adecuado, carpetas colgantes, carpetas de tapa dura, biblioratos, folios plásticos, sobres varios tamaños, etiquetas autoadhesivas, anotadores y cuadernos de tapa dura. Se deberá garantizar



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

la provisión de bolígrafos de tinta azul y negra, lápices, resaltadores, correctores líquidos o en cinta, gomas de borrar, cintas de papel, de embalar, pegamentos y reglas plásticas.

Asimismo, deberán proveer elementos de archivo como cajas organizadoras, fasteners, clips metálicos, broches para papeles y precintos plásticos. Para tareas de impresión y fotocopiado se incluirán tóners o cartuchos compatibles con las impresoras y fotocopiadoras instaladas, asegurando que sean originales o de calidad comprobada para no afectar los equipos.

Deberán contemplarse también insumos de librería de uso general para el personal de enfermería y asistencia directa, tales como planillas de registro, carpetas clasificadoras, lapiceras y marcadores indelebles para rotulación de medicamentos o pertenencias de los residentes. El adjudicatario será responsable de mantener stock mínimo de seguridad, ajustando la reposición de acuerdo con el consumo real.

Los insumos deberán entregarse en envases originales, sin alteraciones ni vencimientos, conservando su embalaje intacto para su correcta identificación. Será obligatorio mantener registro de entregas y consumo mensual, y la entidad contratante podrá realizar verificaciones periódicas para controlar cantidades. Todo insumo deberá ser repuesto dentro de las 48 horas de requerido, sin afectar la continuidad de los servicios

## **CAPÍTULO XIII – DEL MOBILIARIO EN GENERAL**

### **64. DEL EDIFICIO**

Se deberá equipar al edificio con los elementos mínimos descritos en el ANEXO VII -MOBILIARIO EN GENERAL-, del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

## **CAPÍTULO XIV – CONDICIONES FINALES**

### **65. HABILITACIONES Y REGISTRO**

El oferente deberá cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, aplicables en la materia.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

El Adjudicatario deberá contar con los permisos/autorizaciones/habilitaciones de la/s instalación/es y actividad/es (según corresponda), al momento de la oferta y durante todo el plazo contractual de conformidad con la normativa vigente y ante las autoridades competentes del GCABA.

Asimismo, respecto al establecimiento para el servicio del Renglón N° 2, el mismo deberá estar registrado en el Registro Único y Obligatorio de Establecimientos para Personas Mayores ante las autoridades del GCABA con competencia al efecto: <https://buenosaires.gob.ar/tramites/inscripcion-al-registro-unico-y-obligatorio-de-establecimientos-residenciales-para>.

## **66. COMUNICACIONES**

A fin de garantizar la correcta circulación de información y la coordinación operativa, se establece que el representante designado por el GCBA actuará como nexo directo entre el alojamiento y la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores.

Las comunicaciones formales deberán efectuarse exclusivamente por correo electrónico, utilizando las direcciones institucionales que se consignarán en el Libro de Observaciones al inicio de la contratación. Todas las notificaciones, informes, solicitudes y observaciones deberán canalizarse mediante este circuito, quedando debidamente registradas a efectos de su seguimiento y trazabilidad administrativa.

Asimismo, independientemente de lo mencionado, y en virtud de las necesidades operativas que surjan en la gestión diaria, se podrá establecer de común acuerdo cualquier otro método de comunicación complementario que optimice la coordinación entre las partes. Dicho mecanismo deberá quedar debidamente registrado en el Libro de Observaciones para su validez y posterior consulta.

## **67. HABILITACIÓN DE UN LIBRO DE OBSERVACIONES**

A los efectos de asentar las observaciones que la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores o el responsable del establecimiento u otro personal por él designado realicen, el adjudicatario proveerá los Libro de Observaciones.

Para ello el adjudicatario proveerá al establecimiento, con una antelación no menor de SIETE (7) días a la fecha fijada para el comienzo de la prestación, la cantidad total de Libros equivalente a los renglones adjudicados. Los mismos serán rubricados por dicha Repartición Usuaria.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

Asimismo, deberá dejarse constancia del Responsable del establecimiento y de su reemplazo en el supuesto de ser necesario.

En cada Libro, se deberá dejar constancia de la correspondiente designación del Representante Técnico por parte de la adjudicataria como así también en caso de reemplazo del mismo o de cualquier integrante del personal afectado a la prestación.

Cada Libro de Observaciones se compondrá de un talonario con hojas por triplicado, numeradas e identificadas: UNA (1) como “original” y DOS (2) como “copia” las que serán distribuidas de la siguiente manera:

- Original: Quedará en el local del establecimiento.
- Duplicado: Se le entregará al representante de la empresa en el momento de notificarse.
- Triplicado: Será remitido a la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas.

El Libro será repuesto por el adjudicatario cada vez que sea completado, hasta la finalización de la prestación objeto de la presente.

Todas las observaciones asentadas revestirán carácter de notificación fehaciente para el adjudicatario, obligándose éste a subsanar de inmediato las situaciones denunciadas, sin perjuicio de la aplicación de penalidades que le cupiese, en el caso de no cumplimentarlas.

## **68. PROHIBICIONES**

En el marco de la convivencia armónica y del resguardo integral de la salud, seguridad e higiene de todos los residentes, trabajadores y visitantes, se establecen determinadas prohibiciones que deberán cumplirse de manera estricta. Estas normas tienen como objetivo preservar un ambiente sano, seguro y respetuoso, adaptado a las necesidades particulares de una población de adultos mayores.

Toda conducta, práctica o situación que implique riesgo, incomodidad, perjuicio o afectación de la calidad de vida de los residentes será objeto de regulación y, en caso de corresponder, de prohibición expresa por parte de la Dirección del alojamiento o del Organismo Contratante. Las prohibiciones aquí detalladas no son taxativas, pudiendo ampliarse o adecuarse en función de nuevas situaciones que pudieran surgir.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

#### **68.1. PROHIBICIÓN DE FUMAR**

Queda terminantemente prohibido fumar en todas las áreas internas y externas del establecimiento, incluyendo habitaciones, baños, pasillos, oficinas, áreas de atención, espacios comunes y zonas de circulación, etc. Esta disposición aplica tanto para residentes, visitantes, personal de planta y contratistas, sin excepción alguna.

La restricción se extiende a cualquier forma de consumo de productos de tabaco, cigarrillos electrónicos, pipas, tabacos de armar y otros dispositivos de vapeo o calentamiento de tabaco. La finalidad de esta medida es garantizar la calidad del aire interior, prevenir riesgos de incendios y proteger la salud de todas las personas presentes.

El incumplimiento de esta prohibición podrá ser motivo de sanciones para el personal, así como de apercibimientos formales para residentes y visitantes. En casos reiterados, se evaluará la aplicación de medidas correctivas adicionales que aseguren el cumplimiento estricto de la norma.

Para su efectivo cumplimiento, deberá instalarse carteles señalizadores en todos los sectores, conforme a la normativa vigente en materia de seguridad e higiene. Asimismo, se capacitará al personal sobre los procedimientos para la detección y disuasión de conductas que contravengan esta restricción.

El adjudicatario del servicio deberá velar por el estricto cumplimiento de la presente cláusula, adoptando las medidas preventivas necesarias y generando los canales de denuncia interna, garantizando la protección de la salud pública y el respeto a la normativa ambiental.

#### **68.2. PROHIBICIÓN DE CONSUMO Y TENENCIA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS**

Se establece la prohibición absoluta de ingreso, tenencia, distribución y consumo de bebidas alcohólicas dentro de todas las instalaciones del establecimiento. Esta restricción aplica a residentes, familiares, visitantes, personal de planta y proveedores, sin distinción de jerarquía ni función.

La medida tiene por finalidad resguardar la integridad física y mental de los residentes, prevenir alteraciones en la convivencia, evitar incidentes que pongan en riesgo la seguridad y garantizar un entorno saludable y libre de adicciones o influencias negativas.

El incumplimiento de esta prohibición será considerado falta grave y dará lugar a la aplicación de sanciones para el personal, así como advertencias formales para residentes o visitantes que



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

contravengan esta disposición. Reiteraciones o infracciones graves podrán derivar en la intervención de las autoridades correspondientes.

El proveedor del servicio será responsable de velar por el cumplimiento estricto de esta cláusula, disponiendo de la señalética adecuada, capacitaciones periódicas y controles de ingreso cuando resulte necesario, asegurando que el establecimiento permanezca libre de alcohol en todas sus formas.

## **69. PROTOCOLOS**

El Adjudicatario deberá implementar y aplicar los protocolos de actuación establecidos por la Dirección General Políticas Asistenciales Para Personas Mayores. En este sentido, resulta fundamental que todos los procedimientos se adapten a la normativa y las directrices ya establecidas por la DGPAPM, para garantizar una gestión unificada y coherente con las políticas del Organismo Contratante.

En caso de que, para alguna situación específica o área de servicio, no existan protocolos preestablecidos por la Dirección General Políticas Asistenciales Para Personas Mayores, el Adjudicatario tendrá la obligación de elaborar y proponer sus propios protocolos de actuación. Estos protocolos propuestos deberán ser presentados a la Dirección General Políticas Asistenciales Para Personas Mayores para su revisión y posterior aprobación.

Ningún protocolo provisto por el Adjudicatario podrá ser implementado sin la expresa validación y aprobación de la DGPAPM.

A título enunciativo y no taxativo, los protocolos a los que el Adjudicatario deberá adaptarse, incluyen, pero no se limitan a:

- ANEXO VIII - Protocolo de defunción ante el fallecimiento de un residente dentro del establecimiento.
- IF-2021-12530777-GCABA-DGPAPM (ANEXO IX) - Protocolo de actuación para prevención y manejo de casos sospechosos de coronavirus (COVID-19) en hogares, lugares y/o dispositivos de resguardo, aislamiento para personas mayores en CABA.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

El Adjudicatario deberá asegurar que todo el personal esté debidamente capacitado y familiarizado con la aplicación rigurosa de todos los protocolos vigentes.

## **70. COBERTURA DE GASTOS DE SEPELIO**

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA), a través del Organismo Contratante, asumirá la responsabilidad por la cobertura de los gastos inherentes al sepelio del residente fallecido, así como la tramitación correspondiente, en aquellos casos donde el causante no disponga de recursos económicos propios y/o carezca de familiares y/o responsables legales legalmente constituidos que puedan hacerse cargo de dicha obligación.

La cobertura de gastos por parte del GCABA se limitará estrictamente al servicio de sepelio básico gestionado a través de los canales oficiales del Gobierno de la Ciudad, conforme a las disposiciones y convenios vigentes con el Cementerio de Chacarita u otras entidades que presten servicios análogos en el marco de la asistencia social. No incluirá gastos adicionales por servicios funerarios privados o preferencias particulares de terceros que no sean responsables legales y económicamente del fallecido.

## **71. RESPONSABILIDAD**

El Adjudicatario será el único responsable de los daños causados a personas y/o propiedades durante la ejecución de los trabajos pautados. Tomará todas las precauciones necesarias a fin de evitar accidentes personales o daños a las propiedades (como asimismo incompatibilidades con sistemas existentes), así pudieran provenir dichos accidentes o daños de maniobras en las tareas, de la acción de los elementos, de la manipulación o demás causas eventuales.

El adjudicatario, será el único responsable del servicio y del cumplimiento de todas las disposiciones legales, fiscales, impositivas y administrativas nacionales, municipales vigentes, propias de su actividad y de los aportes previsionales correspondientes. Las inobservancias incurridas serán responsabilidad del adjudicatario, siendo a su cargo el pago de multas y el resarcimiento de daños y perjuicios derivados de cualquier infracción.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

## **72. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El adjudicatario, su personal dependiente y/o subcontratado, así como todos los profesionales intervenientes en la prestación del servicio, deberán garantizar el pleno cumplimiento de las normas de protección de datos personales y de confidencialidad aplicables, asegurando el resguardo integral de la información perteneciente a los residentes, sus familias y al Organismo Contratante.

El tratamiento de todos los datos e información obtenidos en el marco de la presente contratación deberá ajustarse estrictamente a lo establecido por la Ley Nacional N.º 25.326, la Ley N.º 1845 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sus reglamentaciones, y demás normativa aplicable.

### **72.1. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La obligación de confidencialidad comprende, de manera enunciativa y no taxativa:

1. Datos personales identificatorios de los residentes y sus familias.
2. Datos sensibles tales como información de salud, historias clínicas, evaluaciones, diagnósticos, medicación y antecedentes sociales.
3. Documentación física o digital generada durante la prestación (legajos, informes, registros de actividades, planillas, comunicaciones internas, fotografías o registros audiovisuales).
4. Registros de ingresos, egresos, visitas y movimientos institucionales.
5. Cualquier otra información que, por su naturaleza, deba considerarse confidencial o pueda afectar la intimidad, dignidad o seguridad de los residentes.

Todo el personal deberá abstenerse de divulgar, reproducir, transferir, ceder o utilizar la información a la que acceda para fines distintos a los necesarios para el cumplimiento del servicio contratado.

### **72.2. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

El adjudicatario deberá:

1. Implementar protocolos escritos para el manejo, almacenamiento, custodia y acceso a información sensible, en formato físico y digital, sujetos a validación por parte de la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

2. Adoptar medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la protección de la información (sistemas de acceso restringido, claves personales, archivos bajo llave, encriptación, respaldo seguro, etc.).
3. Garantizar que solo el personal autorizado acceda a la información y exclusivamente para fines vinculados a la atención del residente.
4. Conservar la información bajo estricta confidencialidad aún después de finalizada la contratación, por el plazo previsto en la normativa vigente.
5. Informar de manera inmediata a la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores sobre cualquier incidente, vulneración, pérdida o acceso no autorizado a datos personales.
6. Capacitar a todo su personal sobre buenas prácticas de confidencialidad y protección de datos, previo al inicio de la prestación.
7. Mantener la trazabilidad de los accesos a historias clínicas y a la documentación sensible generada por el servicio.

#### **72.3. PROHIBICIONES**

Queda expresamente prohibido al adjudicatario y a su personal:

1. Extraer, reproducir o retirar documentación sensible del establecimiento sin autorización expresa de la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores.
2. Utilizar datos personales de residentes o familias para fines comerciales, difusionales, promocionales o cualquier otro ajeno a la prestación.
3. Tomar fotografías o grabaciones de residentes sin consentimiento informado, expreso y documentado, conforme normativa aplicable.
4. Proporcionar información a terceros sin autorización de la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores o sin orden judicial competente.

#### **72.4. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN AL ORGANISMO CONTRATANTE**

El adjudicatario deberá poner a disposición de la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores, en cualquier momento, toda información referente a los residentes y al desarrollo



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

del servicio que resulte necesaria para el seguimiento, supervisión y fiscalización de la prestación, garantizando la integridad y seguridad en la entrega de los datos.

La documentación deberá entregarse en los formatos y por los medios que la DGPAPM determine.

## **72.5. RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO**

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo habilitará la aplicación de las sanciones previstas en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en la normativa vigente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas y penales que pudieren corresponder.

### **72.5.1. CLASIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS**

Se considerarán incumplimientos leves:

1. Omisiones menores en protocolos o registros de acceso a documentación.
2. Incumplimientos formales sin afectación de datos sensibles ni riesgo directo para los residentes.
3. Accesos no autorizados presuntos sin daño ni difusión, detectados preventivamente.
4. Falta de resguardo documental leve (ej.: documentación temporariamente sin archivo seguro).

Se considerarán incumplimientos moderados:

1. Acceso indebido a documentación sensible sin difusión externa.
2. Falta de custodia o almacenamiento seguro que implique riesgo para la información.
3. Incumplimiento de protocolos internos que expongan documentación a terceros dentro del establecimiento.
4. Falta de comunicación inmediata al Organismo Contratante de incidentes o vulneraciones detectadas.
5. Negativa o demora injustificada en proporcionar información al Organismo Contratante.

Se considerarán incumplimientos graves:



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

1. Difusión interna o externa de datos personales, clínicos o sensibles.
2. Pérdida, sustracción, destrucción o alteración de documentación relevante.
3. Registro fotográfico o audiovisual de residentes sin autorización expresa y documental.
4. Uso de información de residentes con fines distintos a la prestación del servicio.
5. Falta de implementación efectiva de medidas ordenadas en actas previas.
6. Reincidencia en incumplimientos moderados.

**Se considerarán incumplimientos muy graves:**

1. Filtración, divulgación o difusión de información sensible a terceros ajenos al servicio.
2. Comercialización, cesión o tratamiento indebido de datos personales con fines ajenos al contrato.
3. Reiteración de incumplimientos graves previamente sancionados.
4. Incidentes de seguridad relevantes no informados al Organismo Contratante.
5. Cualquier conducta que vulnere gravemente la intimidad, dignidad o seguridad de los residentes.

Los incumplimientos muy graves darán lugar a las siguientes sanciones aplicables:

1. Rescisión por culpa del adjudicatario, conforme al Artículo 55 del Pliego de Bases y Condiciones Particulares.
2. Pérdida automática de la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

A su vez, sin perjuicio de las sanciones previstas, los incumplimientos muy graves podrán dar lugar a:

1. Responsabilidad civil por daños y perjuicios.
2. Responsabilidad administrativa ante la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP).
3. Denuncias penales en caso de verificarce figuras previstas en el Código Penal.



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

#### **72.6. ACTAS DE INCUMPLIMIENTO**

Todo incumplimiento a las obligaciones previstas en el presente Artículo será documentado mediante Acta de Incumplimiento, labrada por la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores, detallando:

1. Hechos constatados.
2. Gravedad del incumplimiento.
3. Incidencia sobre residentes, familias o documentación institucional.
4. Medidas preventivas dispuestas.
5. Plazo para la subsanación cuando corresponda.

El adjudicatario podrá presentar su descargo dentro del plazo establecido para la subsanación de incumplimientos establecido en el Artículo 52 del Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

#### **73. PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD OPERATIVA**

El Adjudicatario deberá elaborar, implementar y mantener actualizados Planes de Contingencia y Continuidad Operativa destinados a garantizar la seguridad, protección y adecuado funcionamiento del alojamiento ante situaciones que puedan afectar la integridad de los residentes o la prestación del servicio. Dichos planes deberán estar documentados, disponibles para la supervisión de la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores y ser conocidos por la totalidad del personal.

##### **73.1. ALCANCE DE LOS PLANES DE CONTINGENCIA**

Los planes deberán contemplar, como mínimo, los siguientes escenarios:

- 1. Interrupción del suministro de energía eléctrica:**
  - a. Disponibilidad de iluminación de emergencia.
  - b. Plan de uso de grupos electrógenos o fuentes alternativas cuando corresponda.
  - c. Procedimiento para garantizar continuidad de equipamiento crítico (medicación refrigerada, dispositivos médicos, ascensores, bombas de agua).
- 2. Interrupción del suministro de agua:**
  - a. Garantía de acceso a agua potable para consumo e higiene.
  - b. Activación de reservas internas o provisión alternativa inmediata.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

- c. Procedimiento de higienización mínima para residentes dependientes.

**3. Incendios:**

- a. Procedimiento de evacuación y puntos de encuentro.
- b. Roles asignados (responsable de evacuación, cortafuego, acompañamiento de residentes dependientes, cierre de gas, etc.)
- c. Mantenimiento y revisión trimestral de matafuegos, señalización y vías de escape.

**4. Ascensor fuera de servicio:**

- a. Protocolo alternativo para traslados de residentes con movilidad reducida o dependientes.
- b. Garantía de accesibilidad a áreas críticas (cuartos, sanitarios, comedor).
- c. Registro de incidentes y tiempos de reposición del servicio.

**5. Ausentismo crítico de personal:**

- a. Plan de refuerzo inmediato del equipo mediante personal suplente o reemplazos programados.
- b. Priorización de tareas esenciales (higiene, alimentación, medicación).
- c. Comunicación inmediata al Organismo Contratante.

### **73.2. ESTRUCTURA OPERATIVA Y ROLES**

El Adjudicatario deberá definir, documentar y comunicar al personal un organigrama de roles y responsabilidades, indicando:

1. Responsable general de la activación de cada plan.
2. Personal encargado de la asistencia a residentes dependientes.
3. Responsable de comunicación interna y externa.
4. Responsable de corte de suministros (gas, electricidad, agua).
5. Responsable de evacuación por sectores.

Las designaciones deberán asentarse en el Libro de Observaciones establecido en el Artículo 67 del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

### **73.3. SIMULACROS, CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTOS PERIÓDICOS**

El Adjudicatario deberá implementar un programa sistemático de simulacros, entrenamientos y capacitaciones destinado a garantizar que todo el personal y los residentes conozcan y puedan ejecutar adecuadamente los procedimientos establecidos en los Planes de Contingencia.

Los siguientes simulacros revisten el carácter de obligatorios para el personal y deberán llevarse a cabo con la siguiente frecuencia mínima:

1. Simulacro general de evacuación por incendios: al menos cada seis (6) meses.
2. Simulacro de contingencia por falla de energía/agua: al menos cada cuatro (4) meses.
3. Simulacro de falla de ascensor y asistencia a residentes dependientes: al menos cada seis (6) meses.
4. Simulacro de ausencia crítica de personal: al menos cada seis (6) meses.

Los simulacros deberán contemplar la activación real de roles, desplazamientos internos, tiempos de respuesta y verificación del funcionamiento de dispositivos de seguridad.

Cada simulacro deberá dejar constancia en el Libro de Observaciones establecido en el Artículo 67 del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

La Dirección del Establecimiento será responsable de corregir desvíos detectados y actualizar los procedimientos.

#### **73.3.1. CAPACITACIONES Y PREPARACIÓN DE LOS RESIDENTES**

A fin de garantizar la seguridad integral y la comprensión del procedimiento por parte de todas las personas mayores:

1. Los residentes deberán recibir capacitación específica sobre los procedimientos a seguir ante emergencias o contingencias.
2. Estas instancias formativas deberán realizarse con una periodicidad mínima de dos (2) veces al año, pudiendo ampliarse según las características del grupo conviviente.
3. Las capacitaciones deberán ser brindadas por personal idóneo (seguridad, enfermería, equipo técnico), empleando un lenguaje claro, adaptado a las capacidades sensoriales y cognitivas de los residentes.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

4. En caso de residentes con deterioro cognitivo, deberá garantizarse la participación mediante estrategias adaptadas y apoyo del personal gerontológico.

#### **73.4. ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PLANES**

Los planes de contingencia deberán revisarse:

1. Anualmente,
2. O cuando se produzcan cambios edilicios, estructurales, en el equipamiento crítico o en la composición poblacional de los residentes.

Toda actualización deberá ser comunicada a la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores.

#### **73.5. SEÑALIZACIÓN E INDICACIONES VISUALES Y AUDITIVAS.**

El Adjudicatario deberá asegurar la existencia de:

1. Señalética visible, clara y permanente que indique rutas de evacuación, puntos de encuentro, ubicación de matafuegos y salidas de emergencia.
2. Indicaciones auditivas (alarmas, mensajes breves pregrabados, timbres diferenciados) que permitan alertar adecuadamente ante situaciones críticas.
3. Cartelería simplificada para residentes, ubicada en zonas comunes y estratégicas, con instrucciones breves y pictogramas.

La señalización deberá cumplir con la normativa vigente de seguridad, accesibilidad y diseño universal, y encontrarse siempre en condiciones de óptima visualización e interpretación.

#### **73.6. DISPONIBILIDAD Y DIFUSIÓN DE LOS PLANES DE CONTINGENCIA**

Los planes deberán estar:

1. Disponibles en formato físico y digital.
2. Accesibles en áreas operativas y sectores críticos.
3. Redactados en lenguaje claro y comprensible para el personal.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

### **73.7. RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO**

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo habilitará la aplicación de las sanciones previstas en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en la normativa vigente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas y penales que pudieren corresponder.

#### **73.7.1. CLASIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS**

Se considerarán incumplimientos leves:

1. Falta de actualización documental menor o errores formales en los procedimientos escritos.
2. Ausencia de registro en el Libro de Observaciones de actividades que sí se hubieran realizado.
3. Retraso injustificado en la entrega de informes de simulacros o capacitaciones.
4. Señalética parcial o transitoriamente fuera de norma, sin riesgo directo para los residentes.

Se consideran incumplimientos moderados:

1. Falta de ejecución de un simulacro obligatorio dentro del período estipulado.
2. Omisión en la capacitación semestral de residentes.
3. Ausencia de protocolos operativos específicos ante corte de energía, agua o ascensor sin afectar gravemente el servicio.
4. Falta de disponibilidad del equipamiento crítico previsto (luces de emergencia, alarmas, kits de contingencia).
5. Ausencia o desactualización de roles asignados en el organigrama de contingencias.

Serán considerados incumplimientos graves:

1. No activación de los planes de contingencia ante un evento real que lo amerite.
2. Falta de respuesta adecuada ante cortes prolongados de energía, agua o fallas del ascensor.
3. Ausencia o indisponibilidad del personal designado para roles críticos en una contingencia real.
4. Incumplimiento reiterado de simulacros o capacitaciones obligatorias.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

5. Falta de señalética esencial o de dispositivos de alarma en sectores sensibles del establecimiento.

Serán considerados incumplimientos muy graves:

1. No ejecución de medidas de evacuación o resguardo ante una emergencia o contingencia real, afectando la seguridad o integridad de los residentes.
2. Falta total de plan de contingencia o inexistencia de protocolos básicos.
3. Ausencia de mecanismos de alerta o dispositivos esenciales ante incendio.
4. Incumplimiento reiterado, por más de dos (2) períodos, de simulacros obligatorios, capacitaciones a residentes o roles operativos.
5. Falta de acciones ante ascensor fuera de servicio que pongan en riesgo a personas de movilidad reducida.
6. Cualquier conducta u omisión que exponga a los residentes a riesgo grave por falta de aplicación de los planes previstos.

Los incumplimientos muy graves darán lugar a las siguientes sanciones aplicables:

1. Rescisión por culpa del adjudicatario, conforme al Artículo 55 del Pliego de Bases y Condiciones Particulares.
2. Pérdida automática de la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

### **73.8. ACTAS DE INCUMPLIMIENTO**

Todo incumplimiento a las obligaciones previstas en el presente Artículo será documentado mediante Acta de Incumplimiento, labrada por la Dirección General Políticas Asistenciales para Personas Mayores, detallando:

1. Hechos constatados.
2. Gravedad del incumplimiento.
3. Incidencia sobre los residentes.
4. Medidas preventivas dispuestas.
5. Plazo para la subsanación cuando corresponda.



**Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat**

El adjudicatario podrá presentar su descargo dentro del plazo establecido para la subsanación de incumplimientos establecido en el Artículo 52 del Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

#### **74. ANEXOS**

El listado de funciones, responsabilidades, insumos, utensilios, elementos y equipamiento requerido a lo largo del presente Pliego y sus Anexos tiene carácter meramente enunciativo y no limitativo.

En tal sentido, la adjudicataria deberá garantizar, bajo su exclusiva responsabilidad, la provisión y reposición de todos aquellos bienes que resulten necesarios para asegurar la adecuada, continua y completa prestación del servicio en los términos exigidos, aun cuando no se encuentren expresamente mencionados en el presente documento y sus anexos.

Asimismo, podrán proveerse insumos, equipamiento o elementos de calidad superior, mayor durabilidad o tecnología más moderna respecto de los indicados, siempre que cumplan igual o mejor función que los detallados y resulten compatibles con el servicio y su finalidad.

La totalidad de los bienes deberán ajustarse a la demanda efectiva, a las condiciones operativas y a los estándares de calidad requeridos, respetando las normas vigentes en materia sanitaria, de seguridad e higiene.



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** s/ PET “Servicios integrales de alojamiento y cuidados para adultos mayores”

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 64 pagina/s.