



(Disposición  
Vigente)

Orden de 5 noviembre 2007  
LAN 2007/502

**ASISTENCIA SOCIAL.** Regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía.

CONSEJERÍA BIENESTAR SOCIAL

**BO. Junta de Andalucía 14 noviembre 2007, núm. 224, [pág. 18]**

## SUMARIO

- Sumario
  - Parte Expositiva
  - Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación
  - Artículo 2. Centros para personas mayores objeto de acreditación
  - Artículo 3. Definición de los Centros
  - Artículo 4. Procedimiento
  - Artículo 5. Acreditación provisional
  - Artículo 6. Vigencia de la acreditación
  - Artículo 7. Obligaciones
  - Artículo 8. Suspensión o pérdida de la acreditación
  - Artículo 9. Concierto de plazas
  - Disposición adicional primera. Coste de la plaza
  - Disposición adicional segunda. Excepcionalidad en el procedimiento de acreditación
  - Disposición adicional tercera. Actos de aplicación
  - Disposición adicional cuarta. Adecuación normativa
  - Disposición transitoria única. Períodos de adaptación
  - Disposición derogatoria única
  - Disposición final primera. Desarrollo y ejecución
  - Disposición final segunda. Entrada en vigor
  - ANEXO II. Condiciones materiales comunes a todos los centros
  - ANEXO III. Condiciones materiales específicas a cada uno de los centros
  - ANEXO IV. Condiciones funcionales comunes
  - ANEXO V. Condiciones funcionales específicas

La [Ley 2/1988, de 4 de abril](#), de Servicios Sociales de Andalucía, dispone en su [artículo 13](#) que todos los Centros dedicados a la prestación de Servicios Sociales deberán ajustarse a las condiciones que se establezcan reglamentariamente.

La [Ley 39/2006, de 14 de diciembre](#), de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, establece en el [artículo 16.1](#) que «Las prestaciones y servicios establecidos en esta Ley se integran en la Red de Servicios Sociales de las respectivas Comunidades Autónomas en el ámbito de las competencias que las mismas tienen asumidas. La red de centros estará formada por los centros públicos de las Comunidades Autónomas, de las Entidades Locales, los centros de referencia estatal para la promoción de la autonomía personal y para la atención y cuidado de situaciones de dependencia, así como los privados

concertados debidamente acreditados». A su vez, en el apartado 3 del mismo artículo se expresa que «Los centros y servicios privados no concertados que presten servicios para personas en situación de dependencia deberán contar con la debida acreditación de la Comunidad Autónoma correspondiente».

Publicado el [Decreto 168/2007, de 12 de junio](#), por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las Prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como los órganos competentes para su valoración, resulta necesario abordar la regulación de aquellas otras materias que permitirán completar la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, y de sus disposiciones de desarrollo.

Así, en desarrollo de la citada normativa ha sido publicada la [Orden de 3 de agosto de 2007](#), por la que se establecen la intensidad de protección de los servicios, el régimen de compatibilidad de las Prestaciones y la Gestión de las Prestaciones Económicas del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, en cuyas disposiciones se determina la necesidad de que los centros y servicios privados concertados, así como los centros y servicios privados no concertados que colaboren con el Sistema en la atención a personas en situación de dependencia deberán estar acreditados conforme a la normativa aplicable en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Por otro lado, el [Decreto 87/1996, de 20 de febrero](#), modificado por el [Decreto 102/2000, de 15 de marzo](#), por el que se regula la autorización, registro y acreditación de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía, en su Título IV establece la acreditación como acto por el que la Administración garantiza que los Servicios y Centros de Servicios Sociales a quienes se otorgan reúnen los requisitos mínimos de calidad exigidos reglamentariamente.

El [Decreto 183/2003, de 24 de junio](#), por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, nos introduce en la utilización de las nuevas tecnologías para trabajar desde el principio de eficacia en la actuación de la Administración proclamado en el [artículo 103.1](#) de nuestra [Constitución](#).

Por todo ello, a fin de avanzar en los parámetros de calidad alcanzados en esta Comunidad Autónoma, la presente Orden viene a dar respuesta a la nueva realidad que representa el reconocimiento de un nuevo derecho de ciudadanía, que ha de tener su más directo reflejo e implantación en los centros que presten servicios a las personas mayores dependientes.

En su virtud, en el ejercicio de las atribuciones conferidas por la disposición final primera del Decreto 87/1996, de 20 de febrero, y a propuesta de la Dirección General de Personas Mayores, dispongo:

## **Artículo 1.**

### **Objeto y ámbito de aplicación**

1. La presente Orden tiene por objeto regular los requisitos de calidad que deben reunir los centros de atención a personas mayores en situación de dependencia, así como el procedimiento para obtener la acreditación correspondiente.
2. Lo dispuesto en el apartado anterior será de aplicación a los centros ubicados en la Comunidad Autónoma de Andalucía, con independencia de donde radique la sede o domicilio legal de sus titulares, los cuales formarán parte de la Red de Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
3. No son objeto de la presente Orden los centros de atención a personas mayores que no se encuentren en situación de dependencia.

## **Artículo 2.**

### **Centros para personas mayores objeto de acreditación**

Son objeto de acreditación conforme lo establecido en esta Orden los Centros Residenciales, los Centros de Día o Unidades de Estancias Diurnas (UED), y los Centros de Noche o Unidades de Estancias Nocturnas (UEN), para personas mayores en situación de dependencia.

## **Artículo 3.**

### **Definición de los Centros**

1. Centros Residenciales para personas mayores: Son aquellos centros de carácter social que ofrecen alojamiento, convivencia y atención integral. Tienen una función sustitutoria del hogar familiar, ya sea de forma temporal o permanente para personas mayores en situación de dependencia.

2. Centros de Día o Unidades de Estancias Diurnas para personas mayores: Son aquellos centros de carácter social que ofrecen una atención integral durante el período diurno a personas mayores en situación de dependencia, con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y calidad de vida, tanto de la persona en situación de dependencia como de su entorno socio-familiar, posibilitando la permanencia de aquella en su entorno habitual.

3. Centros de Noche o Unidades de Estancias Nocturnas para personas mayores: Son aquellos centros de carácter social que ofrecen alojamiento y atención en horario nocturno a personas mayores en situación de dependencia y que tienen una función complementaria a la permanencia de la persona usuaria en el entorno social y/o familiar.

#### **Artículo 4.**

##### **Procedimiento**

1. La acreditación deberá ser solicitada por la persona titular o representante legal del centro a partir del momento en que se haya obtenido la inscripción en el Registro, conforme a lo regulado en el Decreto 87/1996, de 20 de febrero. Los centros deberán ser acreditados en su totalidad sin que se pueda solicitar acreditación parcial de los mismos.

2. Las solicitudes para la obtención y renovación de la acreditación se dirigirán a la Dirección General de Personas Mayores según el modelo del Anexo I. La solicitud de acreditación se acompañará del documento acreditativo de la personalidad del solicitante y, en su caso, de la representación que ostente.

3. Las solicitudes para la obtención y renovación de la acreditación se podrán cursar, según lo dispuesto en el Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, de forma telemática a través del acceso que se disponga para ello en el portal de la Administración de la Junta de Andalucía: <http://www.andaluciajunta.es>.

4. Los servicios técnicos competentes emitirán los informes sobre el cumplimiento de los requisitos de calidad que se exigen según su tipología y que se establecen en los Anexos II, III, IV y V de esta Orden. Para la emisión de los preceptivos informes y para la previa visita al centro se podrá contar con la participación de entidades colaboradoras.

5. La Dirección General de Personas Mayores dictará resolución, en el plazo de tres meses, concediendo o denegando la oportuna acreditación. Transcurrido dicho plazo sin que haya recaído resolución, la solicitud podrá entenderse estimada. La resolución producirá efectos desde el momento en que sea notificada al interesado.

6. Contra la resolución podrá interponerse recurso de alzada ante la persona titular de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

#### **Artículo 5.**

##### **Acreditación provisional**

Podrá concederse una acreditación provisional a los centros que, sin cumplir algunas de las condiciones exigidas en los Anexos II al V, se comprometan a realizar un Plan de adecuación, que deberá ser aprobado por el órgano competente para resolver, señalando el plazo para su ejecución. El incumplimiento, aún de modo parcial, de dicho Plan de adecuación o la falta de justificación de su ejecución, dará lugar a que la acreditación provisional concedida quede sin efecto. Una vez ejecutado el Plan de adecuación en su totalidad, y con los informes que así lo acrediten, procederá el otorgamiento de la acreditación definitiva.

#### **Artículo 6.**

##### **Vigencia de la acreditación**

1. La acreditación se otorgará por un período máximo de cuatro años, condicionada al mantenimiento de los requisitos exigidos para la concesión.

2. Las acreditaciones deberán ser renovadas cada cuatro años, previa solicitud de la persona titular del centro. Dicha solicitud se presentará con una antelación mínima de tres meses respecto a la fecha de terminación de la vigente, siguiendo los mismos trámites que para la solicitud inicial.

3. En el supuesto de que la persona titular del centro no solicitase la renovación de la acreditación en el plazo establecido al efecto, se iniciará un procedimiento de oficio, pudiendo proseguir el concierto o la prestación de servicio hasta que se dicte la correspondiente resolución.

4. Tanto la acreditación inicial que se otorgue como cada una de las renovaciones que se produzcan, se inscribirán de oficio en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales, mediante nota marginal.

### **Artículo 7.**

#### **Obligaciones**

Los centros acreditados estarán obligados al mantenimiento de las condiciones y requisitos por los que resultaron acreditados y, además, al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

a) Remitir anualmente la programación y memoria de actividades del centro conforme al modelo que se acompaña como Anexo VI.

b) Comunicar anualmente las variaciones en las plantillas de personal, en sus aspectos cuantitativos y cualitativos, conforme al modelo que se acompaña como Anexo VII y documentación que se determina.

c) Someterse al sistema de control de calidad fijado por la Administración.

2. La documentación a que se refiere el apartado anterior se remitirá a la Dirección General de Personas Mayores por los medios telemáticos que se determinen.

3. Los centros estarán obligados a adoptar aquellos sistemas de información y gestión (programas informáticos, protocolos, etc.) que se definan por la Administración para un correcto funcionamiento del Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia.

### **Artículo 8.**

#### **Suspensión o pérdida de la acreditación**

1. Por la Dirección General de Personas Mayores podrá dictarse resolución suspendiendo o cancelando la autorización, previa tramitación del oportuno procedimiento.

2. Los centros cuyas acreditaciones se suspendan, cancelen o no se renueven, dejarán de formar parte del catálogo de centros del Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia. Si la persona titular del centro volviera a solicitar la acreditación para pertenecer de nuevo al catálogo, deberá acogerse a las condiciones de la presente Orden, salvo lo dispuesto en la disposición transitoria única.

3. Los centros perderán la acreditación que le hubiera sido otorgada cuando concurra cualquiera de los siguientes motivos:

a) Incumplir las condiciones exigidas para la acreditación de los centros.

b) Haber sido sancionado por incumplimiento de la normativa asistencial, sanitaria, municipal, fiscal o laboral y de Seguridad Social, sin perjuicio de las demás responsabilidades que pueden proceder.

c) Por solicitud de la persona titular. La resolución que se adopte fijará la fecha de la pérdida de la acreditación, atendiendo a los programas concertados con dicho centro y/o prestaciones económicas vinculadas al servicio que se encuentren pendientes.

4. Las suspensiones o cancelaciones se inscribirán de oficio en el Registro correspondiente mediante nota marginal.

5. La Dirección General de Personas Mayores podrá suspender la validez de la acreditación cuando concurren circunstancias que pudieran causar perjuicios de imposible o difícil reparación.

## Artículo 9.

### Concierto de plazas

Los centros de Entidades públicas o privadas que pretendan concertar plazas para personas mayores con la Administración de la Junta de Andalucía deberán estar previamente acreditados.

#### Disposición adicional primera.

##### Coste de la plaza

El coste de los distintos tipos de plazas en centros de personas mayores en situación de dependencia objeto de concertación o convenio por la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y sus entidades colaboradoras se regulará en Resolución anual.

Las entidades que a la fecha de publicación de la presente Orden tengan establecido convenio o concierto con la Junta de Andalucía de plazas residenciales para personas mayores o lo hagan en un futuro, y estén acreditadas al amparo de lo dispuesto en la [Orden de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de 1 de julio de 1997](#), por la que se regula la acreditación de los centros de atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad, se seguirán rigiendo por lo establecido en la [Resolución de la Dirección General de Personas Mayores, de 16 de enero de 2007](#), por la que se actualiza el coste de plazas concertadas y conveniadas con centros de personas mayores, con las actualizaciones anuales del Índice de Precios al Consumo, en adelante «IPC», que proceda en cada ejercicio.

Las entidades que sean acreditadas al amparo de la presente Orden, y que concierten o convenien con la Junta de Andalucía plazas residenciales para personas mayores en situación de dependencia, verán incrementados sus precios en un 3%, a razón de un 1% anual sobre el precio plaza establecido en la Resolución de la Dirección General de Personas Mayores, de 16 de enero de 2007, desde el ejercicio 2008 hasta el ejercicio 2010 y todo ello con las actualizaciones anuales de IPC que procedan.

Las entidades que concierten o convenien plazas de trastornos graves y continuados de conducta recogidas en el [punto primero 1.c\)](#) de la Resolución de la Dirección General de Personas Mayores, de 16 de enero de 2007, no se verán afectadas por lo dispuesto en el párrafo inmediato anterior.

#### Disposición adicional segunda.

##### Excepcionalidad en el procedimiento de acreditación

Excepcionalmente, cuando por las condiciones físicas y/o arquitectónicas del edificio sea imposible el cumplimiento total de los requisitos fijados en el Anexo II, podrán ser acreditados aquellos centros que lo justifiquen adecuadamente en la documentación aportada para la solicitud de acreditación.

En el procedimiento de estudio de los expedientes objeto de excepcionalidad, se comprobará y verificará que se contemplan los siguientes puntos:

a) Descripción en la memoria del proyecto de los aspectos que, siendo obligatorios según lo dispuesto en la presente Orden, resulten de imposible cumplimiento, motivándolos, mediante las oportunas referencias, entre otras, a las normas sectoriales o impedimentos que condicionen tales supuestos.

b) Relación detallada de las soluciones que se proponen adoptar. Dichas soluciones deberán acercarse lo máximo a los preceptos de la norma, minimizando el impacto y favoreciendo otros aspectos que hagan más viable la solución propuesta.

c) Documentación gráfica de la que se deduzcan las causas en que se fundamentan los impedimentos y en la que queden perfectamente localizados e identificados, así como las soluciones propuestas.

En todo caso, la imposibilidad del cumplimiento de determinados requisitos u obligaciones de la presente Orden no eximirá del cumplimiento del resto de las prescripciones establecidas.

Examinada la documentación aportada, se emitirá informe por los servicios técnicos comprobando todos los aspectos técnicos-normativos de aplicación, y se elevará a una comisión integrada por el Jefe de Servicio de Gestión de Centros de Mayores y dos técnicos de la Dirección General de Personas Mayores. Dicha comisión elevará una propuesta de resolución que será motivada.

**Disposición adicional tercera.****Actos de aplicación**

La presente Orden será de aplicación a todos aquellos centros que soliciten la preceptiva autorización previa de creación, construcción y modificación sustancial de carácter estructural y sus respectivas autorizaciones de funcionamiento o de modificación sustancial de carácter funcional conforme a lo establecido en los artículos 9, 10, 11 y 12 del Decreto 87/1996, de 20 de febrero, modificado por el Decreto 102/2000, de 15 de marzo.

**Disposición adicional cuarta.****Adecuación normativa**

Los centros que a la entrada en vigor de la presente Orden tuvieran solicitada o concedida una acreditación definitiva, a todos los efectos, se seguirán rigiendo por lo establecido en la Orden de 1 de julio de 1997.

Los centros ya acreditados para personas mayores asistidas podrán acogerse a lo establecido en la presente Orden si así lo solicitan.

**Disposición transitoria única.****Períodos de adaptación**

1. Los centros que a la entrada en vigor de esta Orden tuvieran solicitada o concedida autorización previa y/o autorización de funcionamiento provisional o definitivo, y cumplan las condiciones de calidad materiales y funcionales recogidas en la Orden de 1 de julio de 1997, podrán optar por acreditarse conforme a las disposiciones de la mencionada Orden cuando así lo soliciten, en un plazo no superior a cinco años desde la fecha de publicación de la presente norma.

Pasado el plazo de cinco años, obligatoriamente deberán acreditarse según lo dispuesto por la presente Orden.

2. Los centros que a la entrada en vigor de esta Orden tuvieran solicitada o concedida una acreditación provisional, se seguirán rigiendo por lo establecido en la Orden de 1 de julio de 1997. No obstante, deberán acreditarse con carácter definitivo conforme a las disposiciones de la citada Orden en el plazo establecido en su Plan de adecuación y, en todo caso, no superior a dos años desde la fecha de publicación de la presente norma.

**Disposición derogatoria única.**

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente Orden.

**Disposición final primera.****Desarrollo y ejecución**

Se faculta a la persona titular de la Dirección General de Personas Mayores para establecer las medidas y dictar cuantas resoluciones resulten necesarias para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en esta Orden.

**Disposición final segunda.****Entrada en vigor**

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

**ANEXO II.****Condiciones materiales comunes a todos los centros****I. Condiciones físicas y dotacionales**

#### 1. Físicas.

Los Centros estarán emplazados en zonas geográficas rurales o urbanas salubres, que no supongan peligro para la integridad física y psíquica de las personas usuarias.

El emplazamiento de los Centros debe ser integrado y accesible para permitir la normal utilización de los Servicios Generales que las personas usuarias puedan precisar, con especial atención al Servicio Sanitario.

Por ello, se ubicarán en el casco urbano de la ciudad o municipio, a fin de facilitar la participación del centro y de las personas usuarias con el entorno, salvo que el programa de intervención exija otro emplazamiento más adecuado. En este caso, deberá quedar garantizada una red de servicios de transporte adecuado.

#### 2. Urbanísticas.

Los edificios dispondrán de la calificación, edificabilidad y dotación de servicios e infraestructura mínimas que se ajustarán a lo que determine el Planeamiento Urbanístico del Municipio donde se ubique el edificio.

Todos los Centros deberán tener, antes de su puesta en funcionamiento, las correspondientes Autorizaciones Municipales que habiliten la apertura de los mismos.

#### 3. Arquitectónicas.

Los Centros deberán estar adaptados a las características que concurren en sus personas usuarias así como a los programas que en los mismos deban desarrollarse, en especial deberán reunir los requisitos exigidos por el [Decreto 72/1992, de 5 de mayo](#), por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y el transporte en Andalucía.

En un mismo edificio o conjunto de edificios se podrán facilitar diversos recursos de los mencionados en la presente Orden, se podrán compartir espacios y servicios generales, dotando a las distintas dependencias de la superficie y equipamiento necesarios y siendo su dimensionamiento de acuerdo con el número de personas usuarias y las necesidades de las mismas.

No podrán ubicarse los Centros Residenciales, Centros de Día (UED) y Centros de Noche (UEN) en edificios de viviendas, residenciales o de comerciales, salvo que ocupen la planta baja.

Las disposiciones constructivas utilizadas garantizarán el cumplimiento de la normativa en vigor y especialmente las establecidas en el Código Técnico de la Edificación.

Cada tipo de Centro constituirá una unidad independiente perfectamente diferenciada, incluso cuando se comparta el edificio, es decir, debe contar con un acceso exclusivo e independiente desde el exterior o vía pública.

Los Centros dispondrán de una capacidad asistencial máxima adecuada que deberá constar en su correspondiente resolución de acreditación.

La altura libre de las dependencias habitables tendrá como mínimo un valor de 2,70 metros.

Las superficies de las distintas dependencias deberán ser siempre superficies útiles.

Ventilación e iluminación: Todas las dependencias habitables deberán tener suficiente iluminación y ventilación natural y directa, incluso en los aseos, donde se permitirá, si no es posible la ventilación natural, el uso de chimeneas de ventilación.

Serán autorizables las claraboyas practicables siempre que garantice una adecuada ventilación e iluminación natural y directa.

Los patios interiores o tipo inglés deberán poseer unas dimensiones mínimas de 3 m de longitud por 3 m de anchura.

#### 4. Instalaciones

INSTALACIÓN	NORMATIVA APLICABLE	ESPECIFICACIONES
-------------	---------------------	------------------



Abastecimiento de agua	Normativa vigente general y local	Si el suministro procediera de captación o afloro, dispondrán de un depósito de reserva con capacidad de al menos 1 día de consumo, y deberá ser periódica y oficialmente analizada.
Agua caliente	Normativa vigente general	Todos los núcleos húmedos (baños, aseos, cocinas, etc.) dispondrán de agua caliente a temperatura adecuada.
Evacuación de aguas residuales	Normativa vigente general y local	Caso de no existir red municipal, el tratamiento y evacuación de las mismas se realizará mediante estación depuradora de oxidación total a una distancia que no afecte a la higiene y salubridad del Centro.
Instalación eléctrica	Normativa vigente general y local	Todos los Centros dispondrán de energía eléctrica para su funcionamiento e iluminación con la previsión de carga adecuada al tipo de Centro.
Instalación de gas	Normativa vigente general y local	-----
Climatización	Normativa vigente en la materia	Los Centros dispondrán de elementos de climatización con medidas de seguridad suficientes, que deberán funcionar siempre que la temperatura ambiente lo requiera. Siendo recomendable la regulación térmica individualizada de las estancias de servicios generales y residenciales. Los elementos de calefacción dispondrán de protectores para evitar quemaduras por contacto directo o prolongado, quedando expresamente prohibida la utilización de estufas de gas y de equipos autónomos de gas de cualquier índole.
Comunicaciones	Normativa vigente general	Todos los Centros dispondrán de instalación telefónica con el exterior, con una línea como mínimo por cada 60 personas usuarias a disposición de las mismas. Todos los Centros dispondrán de conexión a Internet y se facilitará su acceso por cada 60 personas usuarias en espacios habilitados.
Sistemas de vídeo vigilancia	Normativa vigente general	Se ubicarán únicamente en las zonas comunes siguientes:



		<b>salas de estar y comedores, además de las zonas de pasillos y distribuidores.</b>
--	--	--

Libro de mantenimiento: Todos los Centros dispondrán de un libro de mantenimiento donde queden reflejadas todas las instalaciones del edificio, contratos de mantenimiento, revisiones periódicas, etc. Este documento se mantendrá actualizado con la necesaria periodicidad. El citado libro será un complemento del Libro de Edificio exigido por la Ley de Ordenación de la Edificación vigente.

#### 5. Calidades y equipamientos.

Calidades: El diseño de los espacios y acabados favorecerá la orientación y comodidad de las personas usuarias, los materiales de acabado interior y exterior serán duraderos, fáciles de limpiar y mantener, con buena apariencia y resistentes al uso intenso.

Se deberá aportar una memoria de calidades con las características específicas de los acabados acorde con los criterios expresados en el párrafo anterior.

- Los materiales de equipamiento y decoración: Mantendrán una calidad digna y estarán adaptados a las características y necesidades de las personas usuarias, respetando el mobiliario, bordes y perfiles redondeados. Seguirán criterios de funcionalidad, bienestar, seguridad y accesibilidad.

Se deberá aportar un proyecto de equipamiento con cuantificación y características del mobiliario por dependencias y acorde con los criterios expresados en el párrafo anterior. Las calidades y equipamientos deberán prestar especial atención a las necesidades sociales y sanitarias del perfil de las personas usuarias del centro.

- Señalización: En todos los centros deberán estar convenientemente señalizadas las distintas dependencias. Deberá especialmente delimitarse la señalización de los espacios compartidos entre distintos centros y servicios. Deberá igualmente señalizarse adecuadamente las zonas restringidas de uso público y se deberá señalar las zonas de uso limitado, en especial los accesos a enfermería, almacenes, etc.

En la señalización se prestará especial atención a los espacios destinados a atender a las personas usuarias con especiales necesidades sociales y sanitarias, y en particular a aquellas personas con trastornos de memoria, demencias, etc.

#### 6. Protección y seguridad.

Todos los Centros estarán dotados de las medidas adecuadas de protección y seguridad exigidas por la legislación vigente y en especial por el Código Técnico de la Edificación.

Además, será obligatorio un sistema de iluminación y señalización de emergencia en todos los Centros.

En todos los Centros existirá un manual de autoprotección que deberá ser implantado y estar expuesto en la entrada principal del edificio o en el cajetín situado en la fachada principal del edificio con el rótulo de «uso exclusivo de bomberos».

Los Centros deberán contar con un Plan Anual de Formación para sus trabajadores/as a fin de conocer la normativa de Protección y Seguridad, así como el Manual de Autoprotección del edificio. Estos planes deberán hacer mención especial a los sistemas de evacuación ante situaciones de riesgo, con especial consideración a las necesidades de las personas usuarias.

#### 7. Venta y uso de tabaco.

Deberá observarse, tanto por las personas usuarias como por el personal del Centro, lo establecido por la [Ley 28/2005, de 26 de diciembre](#), de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

#### II. Condiciones mínimas de cada una de las zonas

<b>ZONAS DE ADMINISTRACIÓN (estancias mínimas)</b>
--

ESTANCIA	SUPERFICIE MINIMA ESTANCIA	ESPECIFICACIONES
Despacho dirección y administración	10 m2	Obligatorio para todos los centros. Deberá estar situada preferentemente a la entrada del edificio.
Zona de recepción y espera de visitantes	-----	Obligatorio para los centros de más de 60 personas usuarias. Deberá estar situada preferentemente a la entrada del edificio.

ZONAS DE SERVICIOS GENERALES (estancias mínimas)		
ESTANCIA	SUPERFICIE MINIMA ESTANCIA	ESPECIFICACIONES
Cocina	15 m2	Las cocinas estarán alicatadas hasta una altura mínima de 2 metros, dispondrán de almacén y de medios o instalaciones frigoríficas y de congelación en proporción al número de personas usuarias, siendo de obligado cumplimiento la reglamentación técnico sanitaria vigente. Debe estar debidamente climatizada. Si el centro ofrece servicio de catering, debe contar como mínimo con un Office debidamente equipado.
Lavandería	15 m2	Debidamente equipada y climatizada. El centro podrá prescindir de esta estancia si se contrata con lavandería externa.
Lencería	10 m2	Debidamente equipada. Debe contar con zona de planchado. Debe estar debidamente climatizada.
Aseos y vestuarios para personal	-----	Deberán estar diferenciados por sexo y con zona de cambio, adaptados ambos a personas con discapacidad, conforme los artículos 28 y 29 del Decreto 72/92, de 5 de mayo.
Aseos de uso público	-----	En todos los Centros existirán, como mínimo, dos aseos de uso público, con inodoro y lavabo (estando al menos uno de ellos adaptados al art. 28 de Decreto 72/92 de 5 de mayo), exceptuando los Centros Residenciales de un máximo de 60 usuarios y las Unidades

		de Estancias Diurnas, que podrán contar con un único aseo de uso público (adaptado al art. 28 de Decreto 72/92 de 5 de mayo.
Almacenes	-----	Deben contar con almacenes para oficinas de ropa limpia, ropa sucia, almacenaje general, etc., en función de las necesidades de cada centro.
Zona de tratamiento y eliminación de residuos sólidos	-----	Debe estar acondicionado y ventilado, cumpliendo la normativa vigente en la materia. Dispondrán de depósitos adecuados con tapadera y capacidad no inferior a 60 litros en número de 1 por cada 25 plazas que se vaciarán y limpiarán diariamente.
Zona de tratamiento y eliminación de residuos peligrosos o tóxicos	-----	Debe estar acondicionado y ventilado, cumpliendo la normativa vigente en la materia. Dispondrán de depósitos adecuados que se vaciarán y limpiarán con la periodicidad exigible.

## ANEXO III.

## Condiciones materiales específicas a cada uno de los centros

## I. Centros Residenciales para personas mayores en situación de dependencia

Este tipo de Centros deberá contar al menos con una capacidad para 30 personas usuarias y máxima para 180 personas usuarias. Al menos deberá contar con un 10% de capacidad para habitaciones individuales que garanticen las necesidades de todo tipo de personas usuarias.

Este tipo de Centros no podrá ubicarse en edificio de viviendas normalizadas o similares, salvo que el edificio completo se destine a este tipo de centro y cumpla todos los requisitos de la normativa en vigor.

A esta tipología de centros le será de aplicación el uso hospitalario del documento básico «seguridad en caso de incendios» del Código Técnico de la Edificación vigente.

Los centros residenciales con más de 60 plazas deberán modularse de tal forma que constituyan módulos de un máximo de 60 residentes o fracción, debiendo estar dotado cada módulo de los dormitorios y baños correspondientes y de una zona de servicios generales con las siguientes estancias mínimas: sala de estar, comedor y puesto de control.

Deberá existir un espacio abierto exterior (patio, jardín, terraza, paseo, etc.) equipado adecuadamente para el uso y esparcimiento de los residentes, admitiéndose la posibilidad de utilización de paseos, jardines, plazas o parques públicos o de comunidades particulares, siempre que exista imposibilidad material de ubicarlos o pertenezcan al propio centro, estén situados a menos de 50 m del mismo y sean fácilmente accesibles.

## 1. Zona de servicios e instalaciones generales.

ZONAS DE SERVICIOS GENERALES			
ESTANCIA	SUPERFICIE POR PERSONA	SUPERFICIE MINIMA ESTANCIA	ESPECIFICACIONES

Salas de estar	2 m2	30 m2	Cada persona usuaria dispondrá de un sillón ergonómico con apoyabrazos. Se dispondrá de un número adecuado de banquetas reposapiés en función de las personas usuarias que lo requieran. Queda expresamente prohibido la ubicación de salas de estar en sótanos y semisótanos.
Comedor	2 m2	15 m2	Si se establecen 2 turnos de comida, la superficie total se puede reducir en un 30%. Dispondrán de sillas con apoyabrazos y mesas con posibilidad de uso para silla de ruedas. Queda expresamente prohibido la ubicación de comedores en sótanos.
Zona atención especializada.	1 m2	15 m2	El centro contará con un mínimo de dos estancias: una destinada a rehabilitación física y gimnasio y otra a terapia ocupacional y tratamientos análogos. Queda expresamente prohibido la ubicación de zona de atención especializada en sótanos.
Sala de visitas	----	15 m2	El centro deberá contar con una sala de visitas por cada 60 personas usuarias.
Zona de velatorio	----	---	En centros de hasta 60 personas usuarias se podrá prescindir de estas dependencias si existe un convenio suscrito con entidad funeraria pública o privada. Para centro con capacidad superior a 60 personas usuarias se contará con un mínimo de 2 estancias: Sala para

			féretro y sala de velatorio, ambas debidamente acondicionadas. Deberá contar con entrada independiente y/o exclusiva desde el exterior o vía pública.
Puesto de control residencial	----	10 m2	Contará con un mínimo de un puesto de control por cada 60 personas usuarias o fracción. Se creará un puesto de control específico por cada ala o zona de personas usuarias que requieran cuidados especiales.

Las salas de estar, comedor y zona de atención especializada podrán ser compartidas con centros de día, en cuyo caso habrá de aplicarse a la superficie correspondiente de las plazas residenciales, el aumento de las plazas de los citados centros.

ZONAS DE SERVICIOS GENERALES 2		
ESTANCIA	DOTACION MINIMA	ESPECIFICACIONES
Enfermería (De 30 a 59 personas usuarios/as)	1 habitación doble o 2 individuales	Deberá contar con un aseo adaptado anexo a la citada enfermería/Aislamiento acústico mínimo: 45 db. No contabilizables como plazas del centro.
Enfermería (De 60 a 120 personas usuarios/as)	1 habitación doble y 2 individuales	Deberá contar con un aseo adaptado anexo a la citada enfermería/Aislamiento acústico mínimo: 45 db. No contabilizables como plazas del centro.
Enfermería (desde 121 personas usuarios/as)	1 habitación doble y 2 individuales, más 1 cama por cada fracción de 30 personas usuarias a partir de 121	Deberá contar con un aseo adaptado anexo a la citada enfermería/Aislamiento acústico mínimo: 45 db. No contabilizables como plazas del centro.

Especificaciones generales: La enfermería deberá contar con una zona para material sanitario debidamente controlada y custodiada con las dimensiones adecuadas.

INSTALACIONES ESPECIFICAS		
INSTALACION	DOTACION MINIMA	ESPECIFICACIONES
Ascensor montacamillas	1 ud./60 personas usuarios/as o fracción	Será obligatoria esta instalación cuando el edificio disponga de más plantas, además de la baja o acceso desde el exterior.
Pulsadores de llamada o	Todos los dormitorios y baños	El pulsador de llamada o

alarma		alarma, conectado a un panel o centralita situada donde haya presencia permanente de personal del centro. Podrá utilizarse cualquier otro sistema que garantice y cumpla las mismas funciones.
Grúas de movilización	En número adecuado para las personas usuarias que las necesiten	
Servicio ADSL	Router inalámbrico	Dará servicio a zonas comunes y zonas residenciales (es recomendable la instalación de un router WiFi).

2. Zona residencial.

<b>ZONA RESIDENCIAL (queda expresamente prohibido la ubicación de dormitorios en sótanos y semisótanos)</b>			
<b>ESTANCIA</b>	<b>SUPERFICIE MINIMA ESTANCIA</b>	<b>DIMENSIONES Y DISTANCIAS MÍNIMAS</b>	<b>DOTACION MINIMA</b>
Dormitorios individuales (10% min. de la capacidad total del Centro)	12 m2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lado acceso cama: 150 cm.</li> <li>- A los pies de cama: 100 cm.</li> <li>- Lado opuesto al de acceso: 40 cm.</li> <li>- Frente al ropero: 120 cm.</li> <li>- Espacio libre frente a la puerta de entrada: 120 cm.</li> <li>- Hueco libre paso: 105 cm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Cama y colchón antiescara articulados de 90 cm x 190 cm.</li> <li>- Mesa móvil (con retenedor en ruedas) en función de las personas usuarias que lo requieran.</li> <li>- 1 sillón ergonómico con apoyabrazos.</li> <li>- 1 armario de longitud 80 cm, fondo de 55 cm y 200 cm de altura.</li> <li>- Tomas de TV, teléfono.</li> <li>- Elemento/s auxiliar/es para objetos personales.</li> <li>- 1 Punto de iluminación para lectura y 1 general dormitorio.</li> </ul>
Dormitorios dobles	18 m2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lado acceso cama: 150 cm.</li> <li>- A los pies de cama: 100 cm.</li> <li>- Lado opuesto al de acceso: 40 cm.</li> <li>- Frente al ropero: 120 cm.</li> <li>- Espacio libre frente a la puerta de entrada: 120 cm.</li> <li>- Hueco libre paso: 105 cm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Camas y 2 colchones antiescaras articulados de 90 cm x 190 cm.</li> <li>- Mesas móviles (con retenedor en ruedas) en función de las personas usuarias que lo requieran.</li> <li>- 2 sillones ergonómicos con apoyabrazos.</li> <li>- 2 armarios de longitud 80 cm, fondo de 55 cm y 200 cm de</li> </ul>

			<p>altura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomas de TV y teléfono.</li> <li>- Elemento/s auxiliar/es para objetos personales.</li> <li>- 2 Puntos de iluminación para lectura y 1 general dormitorio.</li> </ul>
Baños	3,50 m2	<p><b>DOTACIÓN MÍNIMA:</b>  <b>1 baño/2 dormitorios individuales o 1 dormitorio doble</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio libre de 150 cm de diámetro.</li> <li>- Hueco libre paso: 105 cm.</li> <li>- Espacio lateral inodoro: 70 cm.</li> </ul> </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Inodoro.</li> <li>- 1 lavabo encastrado (sin pedestal).</li> <li>- 1 sumidero sinfónico o plato de ducha enrasado a nivel de solería.</li> <li>- Silla de duchas en número suficiente para las personas usuarias.</li> <li>- Apoyos y asideros en los distintos servicios (inodoro, lavabo y sumidero o ducha).</li> <li>- Suelo: antideslizante y fácil limpieza.</li> </ul>

## II. Centros de Día o Unidades de Estancias Diurnas (UED)

Este tipo de Centros deberá contar al menos con una capacidad para 20 personas usuarias y máxima para 180 personas usuarias.

En el caso de compartir dependencias con Centro residencial, su capacidad mínima será de 10 y máxima de 30 personas usuarias cuando el centro residencial sea de más de 120 plazas y de entre 10 y 50 personas usuarias cuando el centro residencial tenga igual o menos de 120 plazas.

A esta tipología de centros le será de aplicación el uso hospitalario del documento básico «seguridad en caso de incendios» del Código Técnico de la Edificación vigente.

Los Centros de Día deberán distribuirse de tal forma que constituyan módulos de un máximo de 30 personas usuarias o fracción, debiendo estar dotado cada módulo de zona de estar y de los baños correspondientes.

<b>ZONAS DE SERVICIOS GENERALES</b>			
<b>ESTANCIA</b>	<b>SUPERFICIE POR PERSONA</b>	<b>SUPERFICIE MÍNIMA ESTANCIA</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>
Salas de estar	2 m2	30 m2	<p>Cada persona usuaria dispondrá de un sillón ergonómico con apoyabrazos. Se dispondrá de un número adecuado de banquetas reposapiés en función de las personas usuarias que lo requieran. Queda expresamente prohibido la ubicación de salas de estar en sótanos y</p>



<b>Comedor</b>	<b>2 m2</b>	<b>15 m2</b>	<b>semisótanos.</b> Si se establecen 2 turnos de comida, la superficie total se puede reducir en un 30%. Dispondrán de sillas con apoyabrazos y mesas con posibilidad de uso para silla de ruedas. Queda expresamente prohibido la ubicación de comedores en sótanos.
<b>Zona atención Especializada</b>	<b>1 m2</b>	<b>15 m2</b>	El centro contará con un mínimo de dos estancias: una destinada a rehabilitación física y gimnasio y otra a terapia ocupacional y tratamientos análogos. Queda expresamente prohibido la ubicación de zona de atención especializada en sótanos.

El comedor y zona de atención especializada podrán ser compartidos con el Centro Residencial o Centro de Noche, en cuyo caso habrá de aplicarse a la superficie correspondiente de las plazas residenciales el aumento de las plazas de los citados centros.

Con relación a las salas de estar, también podrán compartirse siguiendo los criterios antes citados, pero el centro de día contará con una estancia exclusiva de 30 m2 con las características mencionadas en el cuadro anterior.

<b>ZONA DE SERVICIOS GENERALES 2</b>			
<b>ESTANCIA</b>	<b>SUPERFICIE MÍNIMA ESTANCIA</b>	<b>DIMENSIONES Y DISTANCIAS MÍNIMAS</b>	<b>DOTACION MINIMA</b>
<b>Baños</b>	<b>3,50 m2</b>	<b>DOTACION:</b> 1 baño/15 personas usuarias. - Espacio libre de 150 cm de diámetro. - Hueco libre paso: 105 cm. - Espacio lateral inodoro: 70 cm.	- 1 Inodoro. - 1 lavabo encastrado (sin pedestal). - 1 sumidero sifónico o plato de ducha enrasado en el ámbito de solería. - 1 Silla de ducha. - Apoyos y asideros en los distintos servicios (inodoro, lavabo y sumidero o ducha). - Suelo: antideslizante y fácil limpieza. - 1 de cada 3 baños o fracción deberá contar con zona independiente para incontinencia.

### III. Centros de Noche o Unidades de Estancias Nocturnas (UEN)

Este tipo de centro deberá contar al menos con una capacidad para 5 personas usuarias y máxima para 15 personas usuarias.

Este tipo de Centro necesariamente comparte espacios con los Centros Residenciales o Centros de Día.

A esta tipología de centros le será de aplicación el uso hospitalario del documento básico «seguridad en caso de incendios» del Código Técnico de la Edificación vigente.

Deberán cumplir los siguientes requisitos especificados para los Centros Residenciales en cuanto:

#### 1. Zona de servicios e instalaciones específicas.

Esta tipología de Centros deberá compartir con Centros Residenciales y/o Centros de Día todas las dependencias generales y zonas de servicios, tales como las zonas de estar, comedor y zona de atención especializada no siendo necesario aumentar la superficie correspondiente al conjunto de los centros, siempre que los horarios de uso de las citadas estancias sean distintos.

Con relación a las salas de estar, el Centro de Noche contará como mínimo con una estancia exclusiva de 30 m<sup>2</sup> y próxima a la zona residencial con las siguientes características:

<b>ZONAS DE SERVICIOS GENERALES</b>			
<b>ESTANCIA</b>	<b>SUPERFICIE POR PERSONA</b>	<b>SUPERFICIE MINIMA ESTANCIA</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>
Salas de estar	2 m <sup>2</sup>	30 m <sup>2</sup>	Cada persona usuaria dispondrá de un sillón ergonómico con apoyabrazos. Se dispondrá de un número adecuado de banquetas reposapiés en función de las personas usuarias que lo requieran. Queda expresamente prohibido la ubicación de salas de estar en sótanos y semisótanos.

#### 2. Zona residencial

<b>ZONA RESIDENCIAL (queda expresamente prohibido la ubicación de dormitorios en sótanos y semisótanos)</b>			
<b>ESTANCIA</b>	<b>SUPERFICIE MINIMA ESTANCIA</b>	<b>DIMENSIONES Y DISTANCIAS MÍNIMAS</b>	<b>DOTACION MINIMA</b>
Dormitorios individuales. (Como mínimo 1 por Centro)	12 m <sup>2</sup>	- Lado acceso cama: 150 cm. - A los pies de cama: 100 cm. - Lado opuesto al de acceso: 40 cm. - Frente al ropero: 120 cm. - Espacio libre frente a la puerta de entrada: 120 cm.	- 1 Cama y colchón antiescara articulados de 90 cm x 190 cm. - Mesa móvil (con retenedor en ruedas) en función de las personas usuarias que lo requieran. - 1 sillón ergonómico con apoyabrazos. - 1 armario de longitud

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hueco libre paso: 105 cm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80 cm, fondo de 55 cm y 200 cm de altura.</li> <li>- Tomas de TV, teléfono.</li> <li>- Elemento/s auxiliar/es para objetos personales.</li> <li>- 1 Punto de iluminación para lectura y 1 general dormitorio.</li> </ul>
Dormitorios dobles	18 m2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lado acceso cama: 150 cm.</li> <li>- A los pies de cama: 100 cm.</li> <li>- Lado opuesto al de acceso: 40 cm.</li> <li>- Frente al ropero: 120 cm.</li> <li>- Espacio libre frente a la puerta de entrada: 120 cm.</li> <li>- Hueco libre paso: 105 cm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Camas y 2 colchones antiescaras articulados de 90 cm x 190 cm.</li> <li>- Mesas móviles (con retenedor en ruedas) en función de los usuarios que lo requieran.</li> <li>- 2 sillones ergonómicos con apoyabrazos.</li> <li>- 2 armarios de longitud 80 cm, fondo de 55 cm y 200 cm de altura.</li> <li>- Tomas de TV y teléfono.</li> <li>- Elemento/s auxiliar/es para objetos personales.</li> <li>- 2 Puntos de iluminación para lectura y 1 general dormitorio.</li> </ul>
Baños	3,50 m2	<p><b>DOTACION MINIMA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 baño/2 dormitorios individuales o 1 dormitorio doble.</li> <li>- Espacio libre de 150 cm. de diámetro.</li> <li>- Hueco libre paso: 105 cm.</li> <li>- Espacio lateral inodoro: 70 cm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Inodoro.</li> <li>- 1 lavabo encastrado (sin pedestal).</li> <li>- 1 sumidero sifónico o plato de ducha enrasado a nivel de solería.</li> <li>- Silla de duchas en número suficiente para los usuarios.</li> <li>- Apoyos y asideros en los distintos servicios (inodoro, lavabo y sumidero o ducha).</li> <li>- Suelo: antideslizante y fácil limpieza.</li> </ul>

#### ANEXO IV.

#### Condiciones funcionales comunes

##### I. Principios básicos.

Los Servicios y Centros deberán estar adaptados funcionalmente a las condiciones de sus personas usuarias, así como a los programas y prestaciones que en los mismos se desarrollen.

Garantizarán los derechos legalmente reconocidos a las personas usuarias, sin perjuicio de las limitaciones existentes en virtud de resolución administrativa o judicial.

#### 1. Principios rectores del funcionamiento de los centros.

El funcionamiento de los centros de atención a personas mayores en situación de dependencia se regirá por los siguientes principios:

a) Adecuación. Los centros se adecuarán a las necesidades de las personas atendidas en situación de dependencia, según su grado y nivel.

b) Normalización. El modo de vida de las personas usuarias deberá ajustarse lo más posible a la conducta y pautas de comportamiento consideradas como cotidianas para la ciudadanía.

c) Estimulación. Favoreciendo el desarrollo de la autonomía personal de la persona usuaria.

d) Intimidad. La actuación e intervención con las personas usuarias respetarán y protegerán el derecho a la intimidad.

e) Participación. Se deberá potenciar la participación de las personas usuarias en las actividades y funcionamiento del centro.

f) Integración, tanto en el ámbito social como cultural.

g) Globalidad. La atención que se preste deberá ser integral, abarcando los aspectos sanitarios, psicológicos, sociales, culturales, ambientales y análogos.

h) Profesionalización. El personal de los centros deberá tener la cualificación técnica correspondiente a su nivel profesional, sin perjuicio de la labor del voluntariado social debidamente coordinado.

i) Atención personalizada. Se prestará una atención personalizada adaptada a las necesidades de cada persona.

j) Prevención, a nivel sanitario y social, llevando a cabo, de forma coordinada, actuaciones de promoción.

k) Confidencialidad, por parte de todo el personal remunerado o voluntario respecto a todo aquello que se refiera a las personas usuarias.

l) Colaboración con la Administración, debiendo aportar todos los datos, e informes que se soliciten con carácter periódico o puntual.

#### 2. Cartera de servicios.

Los centros deberán ofrecer los siguientes servicios, adecuándolos a las necesidades de las personas atendidas en situación de dependencia según su grado y nivel, de acuerdo con lo establecido en su Programa Individual de Atención.

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

**Atención social familiar.** Tiene por objeto informar, orientar, asesorar y acompañar a la familia durante el proceso de atención de la persona usuaria.

**Animación sociocultural.** Conjunto de actividades de relación y ayudas encaminadas a la autopromoción individual o grupal, que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales, etc.

**Atención sanitaria.** Los centros deberán garantizar una atención sanitaria dirigida al seguimiento de los tratamientos médicos prescritos y control de parámetros vitales en coordinación con el Sistema Público de

## Salud.

Atención de enfermería. Dirigida a la prestación de cuidados de enfermería, tales como preparación y administración de medicamentos, curas, sondajes, otros.

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

Actividades de terapia ocupacional. Cuyo objetivo es la prevención del deterioro y el mantenimiento de las aptitudes de las personas usuarias.

Actividades de rehabilitación. Los centros deberán ofrecer un servicio que incluya la rehabilitación preventiva, de mantenimiento y terapéutica.

Atención nutricional. Los centros deberán asegurar el cumplimiento de una adecuada nutrición de las personas usuarias, la cual se especificará en una carta de menús, que deberá estar supervisada por un/a médico/a o especialista en dietética o nutrición. Esta se someterá a criterios dietéticos, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, contemplando la elaboración de dietas especializadas para aquellas patologías que así lo requieran.

Servicios opcionales. Los centros podrán ofrecer servicios y atenciones especializadas y complementarias, como peluquería, podología, etc., así como cualquier otro servicio que se considere necesario para la atención adecuada de la persona usuaria.

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

Programas que fomenten el asociacionismo. Se desarrollarán programas que fomenten el voluntariado social y los grupos de autoayuda y convivencia entre las personas mayores, al objeto de promover la solidaridad y participación.

### 3. Protocolos.

Los Centros deberán disponer como mínimo de los siguientes protocolos de prevención y/o atención a la persona usuaria:

a) Acogida y adaptación al centro: recepción, presentación, visita al centro, información y orientación en la llegada.

b) Higiene personal, en cuanto al aseo y técnicas. Contenido: procedimientos utilizados en la higiene personal en función de su dependencia y patologías asociadas.

c) Caídas. Contenido: detección de población de riesgo, medidas preventivas e intervención ante una caída.

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

e) Emergencia sanitaria. Contenido: actuaciones ante una situación de emergencia sanitaria.

f) Comunicación. Elaboración de informes requeridos por los órganos administrativos competentes.

### 4. Medidas higiénico-sanitarias del centro.

Todo Centro, además de cumplir la legislación general vigente en materia de higiene y sanidad, deberá garantizar de forma especial:

- La limpieza general y permanente del edificio y sus dependencias, especialmente las de uso más intenso, así como su desinfección.

- La desinsectación y desratización anuales o cuantas veces lo exijan las circunstancias, por empresas debidamente acreditadas.

- El establecimiento de normas o directrices concretas para el personal en materia de higiene, de cumplimiento obligado y constatable. Se prestará especial atención en que el personal del Centro se encuentre correctamente identificado así como uniformado, adecuándose, por lo demás, a las medidas higiénico-sanitarias establecidas.

- Además se ocupará el personal del centro de procurar una adecuada higiene con respecto a las personas usuarias.

- Se procurará que aquellos elementos de aseo de uso común (servilletas, toallas de manos en lavabos colectivos, etc.) sean de material desechable.

#### 5. Derecho a la imagen.

El centro garantizará el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar así como a la propia imagen, evitando, en pro de los citados derechos, la divulgación de la imagen de las personas mayores usuarias, cuando no exista consentimiento de los mismos al respecto.

### II. Documentación

#### 1. Referida a la persona usuaria.

##### a) Registro de las personas usuarias.

Se llevará a través de libros foliados, en tanto en cuanto se implante el sistema informático establecido por la Consejería, siendo entonces este sistema informático de obligado cumplimiento general. En el mismo constará, al menos, los siguientes datos: Nombre y apellidos, número de expediente personal, fecha de nacimiento, DNI o NIE, núm. Seguridad Social, fecha de admisión o ingreso, Resolución del Grado y Nivel de Dependencia reconocido en cada momento, Resolución del Programa Individual de Atención, fecha y motivo de la baja, participación en el coste del servicio, observaciones. En el caso de personas incapacitadas judicialmente, deberá constar si existe autorización judicial de admisión o ingreso o notificación de la incapacidad sobrevenida.

b) Expediente Individual, que se adecuará a lo establecido en las normas de Régimen Interior, constando en él, al menos, la siguiente documentación:

- Fotocopia DNI o NIE, Fotocopia cartilla de la Seguridad Social, datos familiares o tutores.

- Copia del Documento contractual para el ingreso en centro.

- Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, nombre y cargo que ocupa quien hace el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas o que se padecen, tratamiento y otras indicaciones.

- Historia social para el control y seguimiento de las actividades realizadas por la persona usuaria en el Centro.

- Historia psicológica.

- Programación individual de desarrollo integral (biopsicosocial) ajustada a la edad y características de la persona usuaria.

- En el caso de personas reconocidas incapacitadas judicialmente, copia de dicho reconocimiento, así como la autorización judicial de admisión o ingreso o notificación de la incapacidad sobrevenida.

- Contactos del usuario con familiares, persona de referencia o representantes legales (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).

- Contactos mantenidos por los responsables del Centro con familiares, tutores o responsables legales o personas de referencia (frecuencia y objetivos de los mismos).

#### 2. Referida al centro.

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

a) Datos identificativos del centro: Nombre del Centro, dirección y teléfono.

b) Objetivos generales: Entidad que rige el centro y nombre del responsable o director/a del centro, organigrama de personal, servicios que presta, horario de dirección para la información a la persona usuaria y/o familia, o persona de referencia o representante legal.

c) Reglamento de Régimen Interior.

d) Información General: Teléfono de Atención a personas mayores y teléfono y dirección de la Delegación competente de la Junta de Andalucía, así como de los Servicios de Gestión e Inspección de Centros de la Junta de Andalucía. Se deberá informar que se posee Libro/Hojas de Reclamaciones.

2. El Centro podrá proceder al almacenamiento digital de los datos administrativos así como de los expedientes personales de cada uno de los residentes, todo ello atendiendo a lo dispuesto en la [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre](#), de Protección de Datos de Carácter Personal así como al resto de normas de seguridad establecidas para este tipo de referencias.

### III. Programación y memoria anual del centro

Todos los centros deberán ofrecer a las personas usuarias, y favorecer que se lleven a cabo, actividades planificadas y recogidas en la programación anual, así como elaboración de una memoria de lo programado. Tanto la programación como evaluación-memoria se tendrá que elaborar acorde al Anexo VI.

La programación general y anual de actividades deberá estar expuesta en el tablón de anuncios.

### IV. Normas de régimen interior y documento contractual

Existirá un Reglamento de régimen interior que deberán cumplir tanto los centros con plazas dependientes del SAAD, así como los privados acreditados, cuya finalidad será la de recoger con claridad y precisión el conjunto de normas que regulan el funcionamiento del Centro. Asimismo existirá un Documento contractual que se implantará en los centros con plazas dependientes del Sistema de la Autonomía y Atención a la Dependencia.

### V. Reclamaciones y sugerencias

Todos los Centros objeto de esta Orden tendrán, a disposición de las personas usuarias y sus familiares, las Hojas de Reclamaciones establecidas por el [Decreto 171/1989, de 11 de julio](#).

### VI. Régimen de precios

Estarán permanentemente expuestos en el tablón de anuncios del centro.

### VII. Régimen contable

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

### VIII. Autorizaciones administrativas

Las autorizaciones administrativas de cada Centro deberán exponerse en un lugar visible.

### IX. Póliza de Seguros

Todos los Centros deberán estar cubiertos por una póliza de seguros multirriesgo y de responsabilidad civil vigentes en cada momento, a fin de garantizar la responsabilidad de la entidad y de sus trabajadores/as. Dicha póliza deberá ser exclusiva para ese Centro, recogiendo en tal sentido en las condiciones del mismo, debiendo, además, adecuarse tanto al número de usuarios como de personal, así como el valor que se atribuya al edificio.

### X. Información a la Administración

Tendrán obligación de facilitar a la Administración de la Junta de Andalucía información sobre condiciones funcionales, materiales, económicas y estadísticas que se soliciten, y, en todo caso, en los plazos que se establezcan en la normativa en vigor.



## XI. Sistema de control de calidad

Los centros estarán sometidos al Sistema de Control de Calidad que se fije por la Administración. No obstante, la entidad titular podrá iniciar los procedimientos de evaluación de calidad que estimen oportunos.

En todo caso, en los Centros deberá existir un «Comité de Calidad» que ejercerá las funciones de velar por la Calidad en la prestación de los Servicios, formulando, además, propuestas de mejora de la calidad que se presta en el Centro, creando los instrumentos necesarios para el buen fin de los mismos. Este Comité estará compuesto por, al menos cinco miembros, todos ellos personal del Centro, siendo presidido por el Director/a o responsable Técnico del Centro.

## XII. Recursos humanos

El número de profesionales se adecuará a la tipología, a la intensidad de la prestación de cada recurso y a los servicios que se incluyan.

- Los Directores/as de los Centros deberán contar, como mínimo, con titulación Universitaria de Grado Medio y haber realizado formación complementaria especializada en Geriatría, Gerontología, Gestión y Dirección de Centros Residenciales, etc., con un mínimo de 300 horas lectivas.

- Los/as Responsables Técnicos/as de los Centros deberán contar, como mínimo, con titulación universitaria de grado medio.

- En caso de dos o más centros, ubicados en el mismo edificio, existirá, como mínimo, un director/a a jornada completa y un/a responsable técnico en cada uno de los Centros restantes.

- En los Centros Residenciales de menos de 40 plazas, que no compartan espacios con otros centros, el Director/a podrá compatibilizar funciones con su categoría profesional.

- En las Unidades de Estancias Diurnas de menos de 80 plazas, que no compartan espacios con otros centros, el Director/a podrá compatibilizar funciones con su categoría profesional.

- El Centro contará con personal suficiente y con la titulación adecuada de acuerdo con el tipo de actividad desarrollada. Tal plantilla deberá figurar en el organigrama del centro, el cual, deberá estar expuesto en el tablón de anuncios.

- La organización de los turnos de personal se realizará de tal modo que se asegure la adecuada atención de las personas residentes y el correcto funcionamiento del centro las veinticuatro horas del día. En cualquier caso, el centro deberá disponer en todo momento de una persona que asuma la responsabilidad ante cualquier incidencia que se produzca, designada de forma expresa por el Director/a del centro, en función de los turnos de personal.

- Se garantizará la presencia de personal de atención directa tanto en horario diurno como nocturno en número suficiente, según las necesidades de las personas atendidas.

- Los Gerocultores/as deberán tener, al menos, en un 70% de la ratio exigida, la Titulación Oficial de Formación Profesional de Grado Medio: «Técnico de Cuidados Auxiliares de Enfermería», rama sanitaria o «Técnico en Atención SocioSanitaria», rama Servicios Socio-Culturales y a la Comunidad. Así como cualquier otra equivalente que se determine en su momento.

- Podrá reducirse a un 50% de la ratio exigida dicha titulación, cuando se acredite la no existencia de demandantes de empleo de las citadas titulaciones en la localidad.

- Los Gerocultores/as podrán aportar su cualificación profesional mediante la realización de las acciones impartidas a través de la Consejería de Empleo o desarrolladas por entidades en colaboración con ésta, con los siguientes requisitos:

1. Que las acciones formativas hayan sido impartidas a través de Formación Profesional para el empleo, Escuelas Taller, Casas de Oficio, y Talleres de Empleo.

2. Que la duración total de la formación recibida alcance las 600 horas.

3. Las acciones formativas deberán incluir conocimientos geriátricos, en técnicas de atención sanitaria,

educación sanitaria, higiene, apoyo psicológico a la persona usuario/a y entorno familiar y documentación sanitaria, entre otros.

- Asimismo, los Gerocultores/as podrán aportar su cualificación profesional mediante la titulación que se establezca para la cualificación profesional de Atención Socio-Sanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, creada por el Real Decreto 1368/2007, de 19 de octubre o los oportunos Certificados de Profesionalidad u otra equivalente que se determine, según lo regulado por el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

- Se fomentará la realización de programas de formación continua ajustado a las necesidades del proceso asistencial y de los trabajadores.

- Se garantizará el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

- Se fomentarán en el centro y formarán a los/as trabajadores/as, con respecto a las medidas de calidad establecidas en el mismo.

- La ratio correspondiente a la titulación de Terapeuta Ocupacional a que se refiere el Anexo V "Condiciones funcionales específicas", podrá ser cubierta por Animador Socio-Cultural o Monitor ocupacional cuando se acredite la no existencia de demandantes de empleo de la citada titulación en la localidad.



#### Notas de vigencia

Ap. XII párr. 17º añadido por [art. 2](#) de [Orden de 22 septiembre 2008 LAN\2008\479](#).

Ap. XII párr. 13º añadido por [art. 1](#) de [Orden de 22 septiembre 2008 LAN\2008\479](#).

## ANEXO V.

### Condiciones funcionales específicas

#### I. Centros Residenciales

##### 1. Cartera de servicios.

##### 1.1. Alojamiento.

Los centros residenciales para personas mayores en situación de dependencia ofrecerán alojamiento según las condiciones que se rigen en esta Orden.

##### 1.2. Seguimiento sanitario.

Se realizará una valoración inicial al ingreso de la persona residente, con relación al historial sanitario previo y actual de la persona usuaria, con indicaciones para las actividades de la vida diaria, para la rehabilitación funcional y cognitiva necesarias, así como el Programa de Salud a seguir y seguimiento de la atención sanitaria especializada que pudiera requerir.

Los Centros Residenciales de personas mayores en situación de dependencia deberán ofrecer a los residentes servicios de atención, seguimiento y vigilancia con independencia de los derechos que les correspondan en la sanidad pública.

##### 1.3. Medidas higiénico-sanitarias.

Se procederá al cambio diario de la ropa interior, previa ducha y aseo personal, y, al menos semanalmente, al de la ropa de cama, lencería, toallas y ropa de comedor y, en todo caso, cuando las circunstancias así lo requieran.

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

1.5. Lavandería: El centro garantizará el lavado y planchado de la ropa. Asimismo podrá ofrecer servicio de tintorería, que será facturado aparte.

##### 1.6. Atención social individual, grupal y comunitaria.

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

La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación de las relaciones entre los usuarios.

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

#### 1.7. Atención social familiar.

Incluye información general a las familias sobre el centro al ingreso de la persona residente, sobre el desarrollo del plan de atención, apoyo y motivación a la familia, intervención familiar y organización de actividades que faciliten las relaciones de la persona residente con su familia, al menos, trimestralmente o cada vez que las circunstancias así lo requieran. La información suministrada quedará detallada en el expediente individual de cada persona usuaria.

#### 1.8. Comunicación con el exterior.

Las personas usuarias podrán tener acceso a las comunicaciones, que se ubicarán en un lugar que permita la intimidad de las mismas. Asimismo, dispondrán, si fuera necesario, de ayuda de carácter personal para hacer efectivas las citadas. El coste de las llamadas será a cargo de la persona usuaria.

### 2. Protocolos.

Los profesionales del centro deberán disponer como mínimo de los siguientes protocolos de prevención y/o atención a las personas usuarias:

#### a) Atención al ingreso.

Deberá estar definido un sistema de información al ingreso y cada persona usuaria dispondrá de un profesional de referencia.

#### b) Acogida e integración de las personas residentes al centro.

Deberá existir un protocolo de acogida e integración de las personas residentes al centro que incluirá la recepción, presentación, visita al centro, ubicación en habitación y comedor, información y orientación en las horas inmediatas a su llegada, asignación del personal a la llegada y evaluación del grado de adaptación al centro.

#### c) Valoración geriátrica integral.

Deberá realizarse de forma periódica la valoración geriátrica de la persona residente y se elaborará un plan de atención personalizado interdisciplinar. La valoración se realizará al menos semestralmente, y cuando se detecten cambios en la evolución.

#### d) Higiene personal, aseo y baños.

#### e) Medicación.

#### f) Prevención de riesgos e intervención: Movilización, úlceras, incontinencia, caídas, etc.

Deberá existir un protocolo de prevención que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.

#### g) Traslado y acompañamiento a un centro asistencial.

Se deberán definir en este protocolo las acciones a llevar a cabo según el tipo de traslado, información a la persona residente y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema

de registro.

h) Gestión de sugerencias y reclamaciones incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.

i) Acompañamiento y atención durante el proceso de defunción.

### 3. Documentación.

- Ingreso y obligaciones contractuales: El ingreso deberá quedar plasmado en documento contractual en el que conste el consentimiento de la persona usuaria o, en su caso, del tutor/responsable legal, o de la autoridad judicial, o persona de referencia. En el momento del ingreso de la persona usuaria en el Centro, la Entidad Titular deberá hacer entrega del Reglamento de Régimen Interior al mismo, a su familiar, persona de referencia o representante legal. A dicho documento contractual se adicionará, en anexo firmado, el destino que, en caso de fallecimiento, debe darse a las pertenencias personales de la persona usuaria.

- Expediente individual: El expediente individual de cada residente contendrá, como mínimo, los siguientes datos:

a) Datos de identificación (nombre y apellidos, DNI, NIE, lugar y fecha de nacimiento).

b) Datos de los familiares, tutor o responsable legal o persona de referencia.

c) Fecha y motivos de ingreso.

d) Acreditación del grado de dependencia reconocido.

e) Historia social.

f) Historia psicológica.

g) Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, nombre y cargo que ocupa quien hace el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas o que se padecen, tratamiento y otras indicaciones.

h) Contactos de la persona usuaria con familiares (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).

i) Contactos mantenidos por el personal responsable de la residencia con familiares, tutores o responsables legales (frecuencia y objeto de los mismos).

j) Observaciones sobre la convivencia de la persona usuaria en el Centro.

k) Programación individual de desarrollo integral (biopsico-social) ajustada a la edad y características de la persona usuaria, y la evaluación continuada de las mismas.

l) Contendrá una copia del documento contractual de ingreso, o, en su caso, autorización judicial de internamiento.

### 4. Recursos humanos.

#### 4.1. Centro residencial con plazas para personas mayores en situación de dependencia.

La ratio (núm. trabajadores/usuarios) mínima exigida será de 0,50, debiendo contar con:

- 1 director/a con dedicación a jornada completa.

- En aquellos centros residenciales que tengan un Centro de Día o de Noche anexos, podrá compartirse la Dirección con éstos.

- Personal de atención directa con una ratio, al menos, de 0,39, compuesto por:

• Gerocultor/a con ratio 0,3.

- D.U.E. con ratio 0,04.
- Trabajador Social con ratio 0,01.
- Fisioterapeuta con ratio 0,01.
- Terapeuta Ocupacional, Monitor Ocupacional y/o Animador Socio-cultural con ratio 0,01.
- El resto de personal estará compuesto por: médico/a, psiquiatra, psicólogo/a, farmacéutico/a, educador/a social o logopeda.
- Personal de atención indirecta con una ratio de 0,1 formado por personal de administración y servicio.

4.2. Centros Residenciales con plazas para personas mayores con trastornos graves y continuados de conducta (necesidades especiales):

La ratio (núm. trabajadores/usuarios) mínima exigida será de 0,65 debiendo contar con:

- 1 director/a con dedicación a jornada completa.
- Personal de atención directa con una ratio, al menos, de 0,48, compuesto por:
  - Gerocultor/a con ratio 0,384.
  - D.U.E. con ratio 0,04.
  - Psicólogo/a con ratio 0,012.
  - Médico/a con ratio 0,012.
  - Trabajador/a Social con ratio 0,012.
  - Fisioterapeuta con ratio 0,01.
  - Terapeuta Ocupacional, Monitor Ocupacional y/o Animador Socio-cultural con ratio 0,01.
  - Personal de atención indirecta con ratio de 0,16 conformado por personal de administración y servicio.

## II. Centros de Día o Unidades de Estancias Diurnas (UED)

Los Centros de Día o Unidades de Estancias Diurnas, públicos o acreditados, ofrecen una atención integral durante el periodo diurno a personas en situación de dependencia, con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y calidad de vida, tanto de la persona en situación de dependencia como de su familia cuidadora, posibilitando la permanencia de aquella en su entorno habitual y ofreciendo apoyo a la familia. En particular, cubre, desde un enfoque biopsicosocial, las necesidades de asesoramiento, prevención, rehabilitación, orientación para la promoción de la autonomía, habilitación o atención asistencial y personal, favoreciendo la permanencia de las personas mayores en su ambiente familiar y social.

### 1. Cartera de servicios.

Además de los servicios dispuestos de forma común, los Centros de Día podrán disponer de transporte adaptado, el cual realizará, cuando sea necesario, el traslado de las personas usuarias de su domicilio al centro y viceversa.

### 2. Recursos humanos.

La ratio (número de trabajadores/personas usuarias) mínima exigida será de 0,25 y del personal resultante, deberá contar con:

- 1 Director/a con dedicación a jornada completa.
- Personal de atención directa compuesto por:

- Gerocultor/a con ratio 0,16.
- DUE, ratio 0,01.
- Fisioterapeuta, ratio 0,01.
- Terapeuta ocupacional, monitor ocupacional y/o animador socio-cultural ratio 0,01.
- Psicólogo/a con ratio 0,008.
- Trabajador/a Social con ratio 0,004.
- Resto de personal de atención directa, administración y/o de servicios

### III. Centros de Noche o Unidades de Estancias Nocturnas (UEN)

Es un recurso de atención a personas mayores en situación de dependencia, que necesitan cuidados en horario nocturno por diversas causas, como pueden ser: Incapacidad de valerse por sí mismos, imposibilidad de recibir cuidados nocturnos por parte de sus cuidadores, necesidad de supervisión nocturna, control y regulación del ritmo del sueño y comportamiento nocturno y por circunstancias familiares.

#### 1. Cartera de servicios.

Además de los servicios dispuestos de forma común, los Centros de Noche dispondrán de transporte adaptado, el cual realizará, cuando sea necesario, el traslado de las personas usuarias de su domicilio al centro y viceversa.

#### 2. Recursos humanos.

La ratio (núm. de trabajadores/personas usuarias) mínima exigida para estos Centros compartidos con Unidad de Estancia Diurna o Centro Residencial será de 0,25, debiendo contar con:

- Gerocultores o similar con ratio de 0,25.

De entre dicho personal deberá existir una persona responsable del Servicio todas las horas que el mismo se encuentre abierto.