



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1º. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD), concebido técnicamente como un servicio integral, polivalente y comunitario, orientado a personas o unidades familiares que presentan dificultades para la realización de las actividades elementales de la vida diaria, proporcionándoles atención, mediante intervenciones específicas que favorezcan su permanencia e integración en su entorno habitual, y compensen su restricción de autonomía funcional.

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante, SAD) se inspira en los principios generales contenidos en la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 247 de febrero de Servicios Sociales, que establece la responsabilidad pública de las actuaciones en materia de Servicios Sociales y es de aplicación la normativa que regula de manera directa el SAD, a saber, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de promoción de la Autonomía personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, el Decreto 42/2000, de 18 de mayo, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias y la Ordenanza del Ayuntamiento de Laviana reguladora de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El referido Servicio lo prestará la entidad de conformidad con las prescripciones técnicas que se incluyen en este Pliego.

2º.OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Ayuda a domicilio se configura como un Programa de Atención Individualizado, dirigido a personas o grupos familiares dependientes o en riesgo de dependencia, entendiéndose por dependientes aquellas que por razones ligadas a la falta de capacidad física, psíquica, sensorial o intelectual, requieren ayudas importantes para realizar actividades de la vida diaria. Pretendiéndose con ello mejorar su autonomía funcional y la permanencia en su medio habitual.

La prestación de la Ayuda a Domicilio, por su carácter preventivo, socio-educativo, asistencial e integrador, persigue los siguientes objetivos:

- a) Prevenir y evitar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, puedan permanecer en su medio habitual.



- b) Favorecer en la persona usuaria el desarrollo de sus capacidades personales y hábitos de vida saludables.
- c) Atender situaciones coyunturales de crisis personal o familiar que afecten la autonomía personal o social.
- d) Favorecer la participación de la persona usuaria en la vida de la comunidad.
- e) Colaborar con las familias en la atención a las personas dependientes.
- f) Potenciar las relaciones sociales y las actividades en el entorno comunitario, paliando así los posibles problemas de aislamiento y soledad.
- g) Mejorar el equilibrio personal del individuo, de su familia y de su entorno mediante el refuerzo de los vínculos familiares, vecinales y de amistad.

3º. SERVICIOS A CONTRATAR

Los servicios obligatorios que comprende el presente contrato son los siguientes:

A) Servicios de cuidado y atención personal:

- Aseo e higiene personal: incluye baño, cambio de ropa personal y de cama, cambio de pañales, lavar y peinar, afeitado, cortar uñas, hidratación de piel, etc.
- Ayuda o apoyo a la movilización en el domicilio y fuera del mismo, paseos, levantar y acostar.
- Control de alimentación: dieta prescrita y administración de alimentos si fuera preciso.
- Seguimiento y supervisión de tratamientos médicos en coordinación con el personal sanitario correspondiente: curas que no precisen cualificación, ejercicios terapéuticos, recogida y gestión de recetas, organización pastillero, etc.
- Vigilancia y apoyo en la adecuada utilización del dispositivo de teleasistencia domiciliaria.

B) Actuaciones de apoyo doméstico:

- Relacionadas con la alimentación:
 - Apoyo y/o preparación de comidas en el domicilio.
 - Compra de alimentos
 - Recogida de comida elaborada
- Relacionadas con el vestido:
 - Tareas relacionadas con el lavado.



- Orden y pequeños arreglos.
- Planchado.
- Apoyo en la compra de vestido que sea preciso.
- Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
 - Orden, limpieza y otras tareas necesarias para garantizar las condiciones adecuadas de la vivienda. La limpieza se hará de manera ordinaria en aquellas estancias que sean utilizadas habitualmente por la persona usuaria (baño, dormitorio, cocina). En aquellos casos que así lo requieran (previa valoración de Servicios Sociales Municipales).

C) Actuaciones de apoyo psico-social:

- Apoyo y fomento de la autoestima.
- Acompañamiento y promoción de la interacción personal en el domicilio.
- Fomentar hábitos positivos de convivencia.

D) Actuaciones de apoyo socio-comunitario:

- Acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, etc.
- Acompañamiento para facilitar la participación en actividades culturales, de ocio o tiempo libre.

E) Actuaciones de apoyo a la familia:

- Apoyo domiciliario temporal para respiro familiar en situaciones de sobrecarga.
- Apoyo y asesoramiento a los cuidadores.
- Apoyo técnico y de supervisión.

F) Intervenciones de apoyo a familias con especiales dificultades con menores a cargo, dirigidas a fomentar hábitos y adquisición de habilidades para el cuidado de los mismos, que incluye las siguientes tareas:

- Apoyo en tareas de atención, vestido, higiene y alimentación.
- Acompañamiento o recogida de menores en el centro escolar o en otras actividades determinadas (en situaciones excepcionales).

G) Otras actuaciones complementarias o excepcionales

Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio:

- Limpiezas generales en aquellos domicilios que se considere preciso, previas al establecimiento del servicio normalizado.



- Cualquiera otra de análoga naturaleza que contribuya a la consecución de los objetivos del servicio.

SERVICIOS EXCLUIDOS:

Aquellos servicios que por su contenido quedarían fuera de las funciones a desempeñar por el personal de Ayuda a Domicilio:

- Vigilancia durante la noche o más allá del límite estipulado.
- Vigilancia y apoyo en hospitales.
- Atender a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio, cuando el proyecto de intervención sea para una persona concreta.
- Tareas de carácter sanitario: poner inyecciones, colocar o quitar sondas, tratamiento de úlceras o escaras, suministrar medicación que implique especialización por quien la suministra, realizar ejercicios de rehabilitación y cualesquiera otras de naturaleza análoga.
- La realización de reparaciones domésticas y/o arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar, etc.)
- Todas aquellas tareas físicas que pongan en peligro la salud o integridad de los profesionales que prestan el servicio.
- Trasladar en su vehículo propio a las personas usuarias, salvo en circunstancias excepcionales y previa valoración de conformidad emitida por los Servicios Sociales Municipales.
- Todas aquellas tareas que no estén especificadas en el plan individual de atención elaborado por los Servicios Sociales Municipales.

4º REQUISITOS DE LA ENTIDAD CONTRATANTE

La entidad adjudicataria garantizará que el personal destinado a cada domicilio tenga la mayor permanencia posible, para evitar continuas sustituciones que interfieran la buena atención a la persona usuaria y su sustitución no podrá efectuarse, salvo casos de probada necesidad y la autorización expresa de los técnicos del Centro Municipal de Servicios Sociales, sin menoscabo de su derecho a vacaciones, bajas por enfermedad, etc. Asimismo los técnicos municipales, de manera justificada, podrán exigir el cambio de personal adscrito a la persona usuaria si se considera necesario para el buen funcionamiento del servicio.

La entidad adjudicataria deberá tener oficina abierta y organización administrativa, técnica y funcional en el municipio de Laviana, en la fecha de comienzo del contrato. Será necesario que disponga de teléfono, fax y correo electrónico, así como persona en la oficina y teléfono móvil del personal responsable de la misma para



localización inmediata.

En ningún supuesto, el Ayuntamiento de Laviana se subrogará en las relaciones contractuales entre contratistas y personal de la entidad adjudicataria, ya sea por extinción de la sociedad, quiebra, suspensión de pagos o cualquier otra causa similar.

5º PERFIL PROFESIONAL Y REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMÉSTICA Y PERSONAL

Los servicios de atención doméstica y personal han de ser desarrollados necesariamente por Auxiliares de Ayuda a Domicilio, Auxiliares de Clínica o Atención Sociosanitaria.

El personal ya adscrito habrá de acreditarse en tiempo y forma como marca la legislación.

6ª CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El SAD se prestará en los domicilios particulares, dentro del término municipal de Laviana, comprendiendo tanto el casco urbano como el resto de núcleos de población diseminados en la zona rural. Esto no excluye que, en situaciones puntuales y con autorización de los Servicios Sociales, el personal adscrito pueda desplazarse fuera del concejo para resolver algún aspecto de la atención a la persona beneficiaria (consultas médicas, etc.).

Con carácter general, el servicio podrá prestarse en días laborales y festivos durante todos los días del año.

Los límites temporales de prestación del servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias.

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 30 minutos.

En cuanto a **horarios de atención:**

- Estos serán flexibles y diurnos de 8.00 a 22.00 horas.
- La franja horaria de 8.00 a 10.00 horas de lunes a viernes se reservará para adecuar el servicio a las personas que acudan a un dispositivo especializado como por ejemplo el centro de día, rehabilitación médica u otras situaciones justificadas.
- En los servicios de apoyo, los técnicos municipales junto con la entidad prestataria, establecerán los horarios en función de la disponibilidad del personal que realiza los mismos.



- Los tiempos de desplazamiento entre usuarios así como los gastos de transporte en su caso, serán de cuenta exclusiva de la empresa adjudicataria. **En ningún caso los tiempos de desplazamiento correrán a cuenta del tiempo de servicio asignado a la persona beneficiaria.**

Plazos de comienzo del servicio:

- El plazo de inicio de la prestación del servicio por la entidad contratante no será superior a **tres días** hábiles a partir del recibo de la orden de alta.
- En casos valorados como urgentes, el plazo de inicio de prestación del servicio por la entidad contratante, **no será superior a 24 horas** a partir del recibo de la orden de alta.
- Una vez adscrita a una persona usuaria cualquier cambio o incidencia que se pretenda por la adjudicataria, tanto de personal como de horario o tareas de prestación, deberá comunicarlo previamente a su aplicación, alegando las causas que motivan el cambio, al Centro Municipal de Servicios Sociales, que dará el visto bueno, si procede.
- Las ausencias de las personas beneficiarias no comunicadas con una antelación mínima de 24 horas, que impliquen el desplazamiento de la auxiliar, la empresa adjudicataria podrá facturar hasta una hora a cuenta del tiempo que tenía asignado el beneficiario el día de la ausencia.

7ª FUNCIONAMIENTO Y COORDINACIÓN

1.- Organización del Servicio.

El personal técnico municipal responsable del servicio realizará la valoración del caso y el diseño de la intervención, asignando las prestaciones que se consideren oportunas. Serán asimismo responsables de la evaluación continuada, de los cambios derivados de ella y de la conclusión del caso.

El horario ordinario de prestación será de mañana y tarde de lunes a viernes, salvo en situaciones de dependencia o de especial gravedad en que se podrán prestar igualmente en festivos y fines de semana.

Alta en el servicio:

Asignado el servicio a la persona usuaria, los Servicios Sociales Municipales lo comunicarán a la entidad adjudicataria a través de la persona encargada designada por la misma. Se determinará en dicha comunicación:

- La persona o personas beneficiarias del servicio.



- El número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio en cada caso, y el horario concreto.
- Las prestaciones específicas de la atención a cada persona usuaria (plan individual de intervención).
- Las modificaciones que sea preciso introducir en cada caso, para garantizar el mejor funcionamiento del servicio.
- En caso de atención a personas con características especiales, la Trabajadora Social también comunicará a la entidad adjudicataria, el perfil humano y profesional deseable para el desarrollo de la prestación.

2.-Funcionamiento y coordinación:

Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que el servicio se preste en un clima de confianza y serenidad que van más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación. Esto requiere que la relación Servicios Sociales-Entidad-Persona usuaria, se produzca con fluidez y continuidad, lo que supone:

- La entidad adjudicataria nombrará y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen.
- La entidad adjudicataria dará aviso al responsable municipal de cualquier incidencia o alteración en el estado de la persona usuaria, o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades de las personas usuarias.
- Para una correcta coordinación del servicio, la Entidad deberá contratar una persona encargada del mismo. Dicha persona deberá contar con una capacitación y conocimientos adecuados para gestionar el servicio.
- La entidad adjudicataria será la responsable de realizar las propuestas de distribución de trabajadores, horarios... en función de las necesidades que el Centro Municipal de Servicios Sociales plantee a la entidad, así como las propuestas de modificación que fueran necesarias llevar a cabo para garantizar el mejor funcionamiento del servicio.
- La entidad adjudicataria a través de su coordinador /a, deberá mantener reuniones periódicas con los Servicios Sociales para coordinación y evaluación del servicio prestado, asumiendo las directrices que desde los mismos se dicten en todo lo referente a la adecuada atención a cada persona usuaria y la buena marcha del servicio en general.
- La entidad adjudicataria deberá de presentar por escrito mensualmente los cambios de auxiliares producidos durante ese período. Asimismo deberán de informar de las incidencias producidas en relación a altas, bajas, modificaciones.
- La entidad adjudicataria deberá realizar un vertido de datos y actualización de los mismos de forma periódica (mensual) con desglose de horas por persona usuaria en el soporte que designe.



- Salvo situaciones excepcionales, dictaminadas por los técnicos municipales correspondientes, o en casos de servicios extraordinarios (festivos, nocturnos, etc.) la Entidad Adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de la persona usuaria, con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la Entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación, deberá comunicarlo de forma expresa, razonando la previsible mejora en la calidad del servicio a prestar.
- Las sustituciones en la atención a la persona usuaria, a propuesta del contratista, serán las mínimas imprescindibles, con causa justificada y con aviso previo al técnico responsable de los Servicios Sociales Municipales.
- De producirse cualquier incidencia, tanto en la adecuada dinámica de prestación de la actividad, o con cualquier persona usuaria, la empresa comunicará de forma inmediata o en el plazo de 24 horas, por escrito al responsable técnico del servicio, el desarrollo y trascendencia de tal incidencia.

8º.DERECHOS Y OBLIGACIONES RECÍPROCAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES Y DEL CONTRATISTA

1. Los Servicios Sociales Municipales ostentarán en todo caso las potestades siguientes:

1. Ordenar las modificaciones en el servicio que aconsejase el interés público y entre otras, la variación en la calidad, cantidad, tiempo y lugar de las prestaciones del mismo.
2. Fiscalizar la gestión del contratista, a cuyo efecto podrá inspeccionar el servicio y la documentación relacionada con el mismo que se considere necesaria así como dictar las órdenes para mantener o restablecer la debida prestación.
3. Imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiere.
4. Proponer la suspensión del servicio
5. Cualquier otra que se establezca en la legislación vigente.

2.- Serán obligaciones generales del contratista:

1. Ejecutar la parte del programa municipal de Ayuda a Domicilio que corresponda a los profesionales implicados en el mismo, prestando el servicio de modo dispuesto por la contrata.
2. Cubrir permanentemente la atención a las personas beneficiarias sin perjuicio de la organización del personal que realice la empresa a efectos de vacaciones, bajas laborales, excedencias, etc., así como comunicarlas cuando se produzcan



- con la mayor antelación posible, indicando la identidad de las personas trabajadoras que los sustituyen.
3. Admitir al servicio a toda persona que cumpla las condiciones estipuladas.
 4. La empresa adjudicataria deberá proceder a la sustitución de las auxiliares de ayuda a domicilio que a juicio de los Servicios Sociales Municipales no desarrollen correctamente las labores de prestación del servicio.
 5. Disponer de los medios personales y materiales suficientes (incluidas ayudas técnicas) sin coste adicional para una adecuada prestación del servicio.
 6. Sujetarse a las normas, horarios y frecuencias del servicio que para cada caso determinen los Servicios Sociales.
 7. Aplicar las directrices que le sean dadas desde los Servicios Sociales Municipales en lo que se refiere al servicio de cada persona beneficiaria, así como permitir que éstos realicen un análisis de la prestación y comprobar si se ajusta a la finalidad del mismo. Asimismo deberá acudir a las reuniones a que se les convoque por parte del Ayuntamiento a fin de coordinar actuaciones, exponer planteamientos, etc.
 8. Remitir a los Servicios Sociales Municipales mensualmente estadillo de los trabajos realizados, indicando los datos de las personas que los realizaron, descripción de los servicios, horarios y cuantos datos se les soliciten para las comprobaciones pertinentes (hojas de control diario firmadas por las personas usuarias).
 9. Disponer de medios de transporte para la cobertura del servicio en todo el término municipal.
 10. Las auxiliares del servicio deberán disponer del adecuado uniforme de trabajo y guantes, que será facilitado por la empresa contratista que utilizará durante el desempeño de su labor.
 11. Todos los trabajos realizados en cumplimiento de las prestaciones del contrato, tendrán carácter confidencial, no pudiendo el contratista ni su personal utilizar para sí ni proporcionar a terceros datos o información alguna de los trabajos del servicio contratado, sin autorización de la Administración, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información como de los resultados del trabajo realizado.
 12. No podrá la entidad adjudicataria del servicio subarrendar, ceder o traspasar los derechos y obligaciones dimanantes del contrato sin la autorización municipal pertinente, siendo la infracción de lo aquí dispuesto, causa de resolución del contrato.



13. El personal adscrito al servicio no podrá desarrollar otros trabajos en los domicilios de las personas usuarias del SAD de forma privada, ni directa, ni indirectamente. Por tanto la empresa podrá ofrecer servicios privados en la zona pero nunca con el personal vinculado al servicio municipal.
14. El personal no podrá desarrollar su trabajo en el domicilio en ausencia del titular del servicio, ni podrá realizar modificaciones en los horarios sin previa autorización del técnico municipal.
15. El personal de la entidad adjudicataria, en ningún caso, podrá proceder al cobro, ni con autorización expresa, de los haberes, de cualquier naturaleza, de la persona usuaria.
16. Prohibir a su personal el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias. Las empresas adjudicatarias serán responsables de su cumplimiento, debiendo informar a los Servicios Sociales de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.
17. Si la Entidad tuviera en su poder llaves del domicilio de la persona usuaria, la responsabilidad será exclusivamente de la misma y la entidad. No obstante, es preceptivo que la entidad comunique por escrito a los Servicios Sociales el nombre de las personas usuarias de las que dispone de juego de llaves de sus domicilios.
18. Cumplir las medidas de seguridad e higiene establecidas por la legislación vigente, así como mantener siempre, inexcusablemente, el secreto profesional. En general, deberá realizar funciones con relación a la persona usuaria de conformidad a las reglas de buena fe y diligencia.
19. En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informado a los servicios sociales sobre la incidencia de la misma en el desarrollo del servicio y se acordarán con las atenciones mínimas
20. En caso de que los adjudicatarios tengan parte de su personal en periodo de formación y en prácticas, estas últimas se realizarán siempre en compañía de un auxiliar de Ayuda a Domicilio con suficiente experiencia, previo consentimiento de los Servicios Sociales y de la persona usuaria.
21. El contratista será el responsable exclusivo de la totalidad de los costes salariales y cotizaciones sociales derivados de la relación de dependencia del personal a su servicio, que en ningún caso, se considerará personal municipal.

3. Son derechos del contratista:

El adjudicatario estará legitimado para percibir el importe de las prestaciones efectuadas, con arreglo a las condiciones establecidas en el presente pliego y a los precios que se señale, de los que se deducirán los descuentos reglamentarios aprobados y de aplicación por la legislación vigente.



9º.- RELACIONES CON LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

1.- La Entidad Adjudicataria deberá admitir al servicio a toda persona o unidad familiar que cumpla las condiciones de acceso al mismo.

2.-La entidad y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con las personas usuarias informando expresamente, a través de los canales de comunicación antes descritos, de todo incidente a los Servicios Sociales Municipales para que éstos resuelvan.

3.-La entidad y el personal deberán cumplir las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional no aportando datos de las personas usuarias a ninguna otra persona o entidad.

10º PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER GENERAL

La empresa adjudicataria y su personal están obligados a guardar secreto profesional respecto a los datos de carácter personal de los que haya podido tener conocimiento por razón de la prestación del contrato, obligación que subsistirá aún después de la finalización del mismo, de conformidad con el art. 10 de la Ley Orgánica de Protección de datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre de 1999.

El adjudicatario deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos estén obligados a cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del contrato, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por el incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.

El contrato adjudicado implica el tratamiento de datos de carácter personal que deberá respetar en su integridad la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el reglamento de que lo desarrolla. El acceso del contratista a este tipo de datos de cuyo tratamiento sea responsable el Ayuntamiento de Laviana, supondrá la consideración de aquél como "*encargado del tratamiento*". En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 12.2 y 3 de la LOPD. A este fin el adjudicatario firmará, al momento de la suscripción del correspondiente contrato administrativo, el documento de compromiso que se recoge en el Anexo II del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.



11º RÉGIMEN SANCIONADOR

1 Faltas.

- **Faltas leves:** serán faltas leves de la Empresa en el desarrollo de los servicios:

- a) El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- b) La ligera incorrección con los usuarios.
- c) En general, la falta de puntualidad o el cumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.

- **Faltas graves:** son faltas graves imputables a la Empresa:

- a) El abandono del Servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
- b) El trato vejatorio al usuario, salvo que revistiese características tales que le calificasen como de muy grave.
- c) La falsedad o falsificación de los servicios.
- d) En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con la persona usuaria y la comisión de tres faltas leves en el transcurso de un año.
- e) El no guardar el debido secreto profesional respecto a los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique a la persona usuaria o se utilice en provecho propio.

- **Faltas muy graves:** son faltas muy graves de la Empresa en el desarrollo del Servicio, las siguientes:

- a) La acumulación o reiteración de tres faltas cometidas en el transcurso de un año.
- b) La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del Servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.
- c) La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenados por escrito por los técnicos municipales, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable a la Empresa o a sus directivos responsables.
- d) El cobro a las personas usuarias de cantidad alguna.
- e) Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones y robo a las personas usuarias del servicio.
- f) Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave a la persona usuaria.
- g) En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del Servicio objeto de la concesión y las características del mismo que se opongan manifiesta y notoriamente a este Pliego.



2 Sanciones:

Con independencia de las sanciones o consecuencias previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se prevé lo siguiente:

- a) La comisión de falta leve dará lugar, previo expediente instruido al efecto por el Técnico responsable del área de Servicios Sociales Municipales, con audiencia del adjudicatario, al apercibimiento de la Entidad contratante.
- b) La comisión de cualquier falta grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto por la responsable del área de los Servicios Sociales Municipales y dictamen de la Comisión Municipal Informativa pertinente con audiencia de la Entidad contratante, al apercibimiento de la empresa y a la reparación del daño causado, todo ello, sin perjuicio de la exigencia de la responsabilidad a que el hecho de lugar.
- c) La acumulación de tres apercibimientos en el período de un año podrá dar lugar a la resolución del contrato.
- d) Asimismo, la comisión de dos faltas graves o una muy grave dará lugar previo expediente instruido al efecto, a resolución del contrato, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que diera lugar.
- e) La reiteración de faltas graves o muy graves supondrá la resolución de todos los contratos adjudicados a dicha Entidad en cuyo caso el Ayuntamiento podrá inhabilitar al contratista.

Coordinadora Servicios Sociales Municipales

Febrero 2018

**ANEXO I**

La adjudicación se realizará teniendo en cuenta los criterios que a continuación se especifican y según la ponderación que se indica, hasta un máximo posible de 100 puntos:

A. Criterios objetivos cuantificables automáticamente que servirán de base para la adjudicación del contrato. Máximo 60 puntos.

Concepto		
1	MEJOR OFERTA ECONÓMICA: La mejor oferta económica se valorará con 45 puntos. Las demás ofertas se puntuarán por la diferencia respecto a la más económica, puntuación que se obtendrá de la aplicación de la siguiente fórmula: oferta más económica (en euros) multiplicada por 45 y dividida entre la oferta a valorar (en euros). Para determinar si la oferta económica presentada puede incurrir en baja temeraria se acudirá a los dispuesto en TRLCSP (152 TRLCSP y 85 del RGCAP) y demás normativa de desarrollo	Máx. 45 puntos
2	PLAN DE FORMACIÓN. Se valorará hasta un máximo de 10 puntos, atendiendo a su mayor o menor adecuación a la naturaleza del servicio a prestar, según el siguiente baremo: <i>(se valorarán exclusivamente los cursos cuyo contenido esté relacionado con las funciones y metodología del servicio de ayuda a domicilio)</i> . <ul style="list-style-type: none">• La empresa que acredite que más del 50% de la plantilla de auxiliares de Ayuda a Domicilio, cuenta con 80 horas de formación en tres años. 6 puntos.• La empresa que un tercio (1/3) de su plantilla de auxiliares de ayuda a domicilio, cuenta con 60 horas de formación en dos años. 3 puntos.• La empresa que cuente con un tercio (1/3) de auxiliares de la plantilla con titulación complementaria, además de la específica de ayuda a domicilio. 1 punto.	Máx. 7 puntos
3	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: <ul style="list-style-type: none">• Horas de servicios complementarios sin coste adicional. (0,10 /hora). Máx. 8 puntos.	Máx. 8 puntos



B. Criterios de valoración subjetiva cuya ponderación depende de un juicio de valor. Máximo 40 puntos. Por orden decreciente de importancia, serán los siguientes:

Concepto		
1	<p>PROYECTO PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.</p> <p>Se valorará la metodología para dotar al servicio de una mejor calidad, atendiendo a criterios de organización, suficiente cobertura de necesidades, tiempos de respuesta, número y capacitación del personal que se va a adscribir al servicio, metodología de coordinación y medios materiales y aquello que complemente y suponga innovaciones respecto a lo planteado en los pliegos de prescripciones técnicas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Organización: hasta 5 puntos.• Coordinación: hasta 5 puntos.• Número y capacitación de sus profesionales: hasta 5 puntos.• Tiempo de respuesta empresarial: hasta 5 puntos.• Medios materiales para prestar el servicio: hasta 5 puntos.	Máx. 25 puntos
2	<p>SUGERENCIAS Y PLAN DE MEJORAS (voluntarias y gratuitas) que, sin menoscabar este pliego de condiciones, convengan a la mejor realización del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ayudas técnicas y productos de apoyo que la empresa aporta gratuitamente para facilitar la movilidad y atención de las personas usuarias. Hasta un máximo de 8 puntos.• Limpieza de choque gratuita, en domicilios que precisen del mismo al inicio de la prestación del servicio. Máx. 3 puntos.• Otras mejoras ofrecidas y no contempladas que puedan resultar de interés. Máx.2 puntos.	Máx. 13 puntos
3	<p>PROPUESTA FORMATIVA: Adecuación y diversidad de contenidos de la propuesta formativa a desarrollar durante el periodo de ejecución del servicio. 2 puntos.</p>	Máx. 2 puntos

PROPUESTA PRECIO/HORA

PRECIO/HORA	HORA ORDINARIA	FINES DE SEMANA Y FESTIVOS
IVA incluido (según convenio auxiliares)	14,30 €	17.00 €

A efectos indicativos se señala como estimación la media del número de horas realizadas en el año anterior por cada servicio. SAD Municipal: 11.652 horas ordinarias y 612 horas extraordinarias; SAD dependencia: 12.336 horas ordinaria y 2640 horas extraordinarias.



ANEXO II

CONTRATO DE ACCESO A DATOS POR CUENTA DE TERCEROS

De una parte,

....., en representación del Ayuntamiento de Laviana, con CIF P....., y dirección en Plaza Armando Palacio Valdés, 1, 33980, Pola de Laviana (Asturias).

De otra,

....., en representación de la Empresa, con C.I.F. ... y domicilio en

EXPONEN

Que el Ayuntamiento de Laviana (en adelante el PRESTATARIO) ha sometido a licitación pública la adjudicación del contrato para la prestación del servicio de ayuda a domicilio en el Concejo de Laviana.

Que, habiendo resultado adjudicatario del mismo la Empresa (en adelante Empresa Encargada del Tratamiento) han formalizado al día de la fecha el correspondiente contrato administrativo.

Que para la realización de dichos servicios es necesario que la Empresa Encargada del Tratamiento acceda a información contenida en los ficheros cuya titularidad es del PRESTATARIO, y que contienen datos de carácter personal.

Que por esta razón, y en cumplimiento del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), ambas partes de su acuerdo regular este acceso y tratamiento de datos de carácter personal de conformidad con las siguientes estipulaciones:

ESTIPULACIONES

PRIMERA.- El acceso por parte de la Empresa Encargada del Tratamiento, a los datos titularidad del Responsable, no se considerará comunicación de datos.



SEGUNDA.- La Empresa Encargada del Tratamiento tratará los datos de conformidad con las instrucciones del PRESTATARIO y sólo con las finalidades y los usos exclusivamente necesarios para la prestación de los servicios de ayuda a domicilio determinados en el contrato.

TERCERA.- Los datos personales a los que tenga acceso la Empresa Encargada del Tratamiento no serán comunicados a terceros, ni siquiera para su conservación, salvo autorización expresa y por escrito del PRESTATARIO en cuyo caso la relación entre la Empresa Encargada del Tratamiento y el tercero se ajustará a lo previsto a este efecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

CUARTA.- En cumplimiento del artículo 12.2 párrafo 2º de la LOPD 15/99, la Empresa Encargada del Tratamiento está obligada a implantar las medidas técnicas y organizativas necesarias a que se refiere el artículo 9 de la mencionada LOPD 15/99, que se determinan en el Título VIII del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/99, de protección de datos de carácter personal y que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

QUINTA.- La Empresa Encargada del Tratamiento se obliga al secreto profesional respecto a los datos de carácter personal objeto del tratamiento debiendo guardar secreto durante el tratamiento, obligación que subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con el PRESTATARIO.

El encargado del tratamiento se compromete a comunicar y hacer cumplir a sus empleados, incluidos trabajadores de empresas de trabajo temporal, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en concreto, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad, respondiendo frente a PRESTATARIO en caso de incumplimiento, sin perjuicio de las responsabilidades que se pudieran derivar ante la Agencia Española de Protección de Datos o directamente del interesado.

SEXTA.- La Empresa Encargada del Tratamiento responderá directamente ante la Agencia de Protección de Datos de los incumplimientos que se pudieran derivar de las condiciones anteriores.



SÉPTIMA.- El Responsable queda exonerado de cualquier responsabilidad que se pudiera generar por el incumplimiento por parte de la Empresa Encargada del Tratamiento de las estipulaciones del presente documento y en concreto:

- a) En el supuesto de que la Empresa Encargada del Tratamiento utilice o destine los datos de carácter personal para cualquier otro fin distinto del aquí pactado y aceptado por ambas partes.
- b) Por la vulneración por parte de dicho encargado del deber que le incumbe de guardar secreto sobre los mismos, y de comunicarlos a terceras personas.
- e) Por utilizar los datos incumpliendo, en cualquier modo, las estipulaciones del presente documento.

En todos estos supuestos, y en general por incumplimiento de cualquiera de los pactos del presente documento, la empresa encargada del tratamiento será considerada como responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como de cualquier reclamación que por los interesados se interponga ante la Agencia Española de Protección de Datos, y de la indemnización que, en su caso, se reconozca al afectado que, de conformidad con el artículo 19 de la LOPD 15/99, ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes y derechos.

OCTAVA.- Una vez cumplida la prestación contractual, y en el momento en que, en cumplimiento de las condiciones pactadas o legalmente previstas, finalice la relación entre ambas partes, los datos de carácter personal utilizados por la Empresa Encargada del Tratamiento deberán ser destruidos o devueltos al responsable del mismo; el mismo destino habrá de darse a cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, y siempre que una ley no prevea lo contrario.

Y en prueba de conformidad con lo que acontece, ambas partes firman el presente documento en duplicado ejemplar y a un solo efecto,

En Pola de Laviana, a de de 2018.

Fdo: (Ayto. Laviana)

Fdo: (Empresa)