



Ayuntamiento de Ponferrada



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

CONCEJALIA DE BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, SALUD PÚBLICA,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y VECINAL



Ayuntamiento de Ponferrada



Ayuntamiento de Ponferrada



- 1.- ANTECEDENTES**
- 2.- JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**
- 3.- OBJETO DEL CONTRATO**
- 4.- DURACION DEL CONTRATO**
- 5.- PRESUPUESTO**
- 6.- FORMA DE PAGO**
- 7.- REVISION DE PRECIO**
- 8.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**
- 9.- CRITERIOS DE ADJUDICACION**



1.- ANTECEDENTES

La Ayuda a Domicilio es una prestación destinada a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socio-educativo, doméstico y/o social.

La Ayuda a Domicilio se configura como una de las prestaciones comprendidas en el Catálogo de servicios sociales específicos destinados a la atención de la dependencia que establece la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Se define conforme a los artículos 2 y 19 de la Ley 16/2010, de 20 de noviembre, de Servicios Sociales de Castilla y León (desarrollada por Decreto 58/2014, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León), como una prestación esencial del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, siendo, por lo tanto, obligatoria en su provisión y debiendo estar públicamente garantizada, con independencia de cuáles sean el nivel de necesidades o el índice de demanda existente.

Igualmente es objeto de cofinanciación a través del Acuerdo Marco de cofinanciación de los Servicios Sociales entre la Junta de Castilla y León y el Ayuntamiento de Ponferrada.

2.- JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Las mejoras en los niveles de esperanza de vida en un primer momento, tuvieron un efecto homogeneizador, generando una vejez universal, pero actualmente los progresos se traducen en una mayor longevidad dentro de la propia vejez, y aunque la discapacidad no es una consecuencia inevitable del envejecimiento humano, el riesgo de sufrir enfermedades crónicas y discapacidades está fuertemente relacionado con la edad.

Este aumento en la esperanza de vida ha de avanzar paralelo a un incremento en la calidad de vida y el bienestar de la población. Las personas mayores constituyen un grupo heterogéneo y en continua evolución por lo que se hace preciso adaptar los recursos, programas y servicios a las necesidades individuales.



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

- Facilitar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- Proporcionar apoyo a las personas en situación de dependencia y a sus familias.
- Prevenir situaciones de deterioro personal y social.
- Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
- Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
- Evitar o retrasar mientras no resulte necesario, el ingreso en centros o establecimientos residenciales.

Se justifica la contratación del servicio de forma externalizada por el gran número de Auxiliares de Ayuda a Domicilio necesarias para la correcta prestación del servicio, así como la complejidad y dificultad de la organización del mismo en atención al elevado número de usuarios/as, lo que aconseja que la entidad prestadora del servicio goce de una dilatada experiencia y especialización.

En la actualidad el Ayuntamiento de Ponferrada no dispone de la capacidad necesaria para prestar el servicio sin la colaboración de una entidad externa.

3.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la contratación de la prestación del Servicio Público de Ayuda a Domicilio en el Municipio de Ponferrada, provincia de León.

Las prestaciones concretas objeto del contrato son las contenidas en el Decreto 269/1998, del 17 de diciembre, por el que se regula la prestación social básica de la Ayuda a Domicilio en Castilla y León publicada en el Boletín Oficial de Castilla y León, de fecha 21 de diciembre de 1998, y las contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y su normativa de desarrollo y demás que sea de legal y pertinente aplicación.

Prestaciones en la Ayuda a Domicilio.

GRUPO DE PRESTACIONES 1: SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONAL:

- Higiene personal, incluyendo: cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual, apoyo o atención en el baño.
- Alimentación cuando la persona usuaria no pueda consumir los alimentos por si misma.



- Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras.
- Ayuda o apoyo a la movilización, tanto dentro del hogar como fuera del mismo.
- Seguimiento de la medicación prescrita.
- Seguimiento y ayuda en la alimentación.
- Ayuda a la movilidad: Levantar de la cama y acostar, cambios posturales...
- Ayuda a la vida familiar y social

GRUPO DE PRESTACIONES 2: SERVICIOS DE CARÁCTER DOMÉSTICO:

- Limpieza habitual. Entendida ésta como limpieza y orden del domicilio, del mobiliario y enseres de uso diario: hacer la cama, barrer, fregar, limpiar sanitarios, cristales, etc.

Excepcionalmente se realizarán tareas de limpieza general de mantenimiento, tales como: habitaciones que no se usan, zonas altas (techos, lámparas, altillos de armarios...), etc... Se excluyen de esta prestación aquellas tareas que corren un riesgo para la auxiliar y que no contribuyen a una mayor calidad de vida de la persona usuaria: movilización y limpieza de ventanas correderas, persianas por el exterior, etc.

- Lavado, planchado y repasado de ropa. Podrán realizarse lavado a mano de pequeñas prendas cuando no pueda hacerlo el/la beneficiari@. Para el resto de lavados se utilizará la lavadora. Incluye también tender, recoger y colocar la ropa.
- Realización de compras de alimentos, diarios o semanales, a cuenta del usuario, con el beneficiario o la auxiliar sola, y siempre con la suficiente organización en cuanto a frecuencia, lugares de adquisición, etc.
- Cocinado de alimentos.
- Manejo de aparatos electrodomésticos y sistemas de calefacción. Por lo que a las calefacciones de carbón se refiere, se contemplan como tareas la subida del carbón, limpieza de la caldera y demás procesos a seguir para encender una calefacción de carbón.



- Limpieza extraordinaria a aquell@s usuari@s que sean valorados por l@s Técnicos de los Servicios Sociales Municipales.

La limpieza extraordinaria se llevará a cabo previa a la puesta en marcha del Servicio de Ayuda a Domicilio cuando la vivienda se encuentre en malas condiciones de higiene y no sea posible una atención adecuada sin realizarla. Este tipo de limpieza consiste en retirar objetos inservibles y basuras, barrer y fregar con productos desinfectantes.

Tanto en el desarrollo de las tareas personales como domésticas es normal un desgaste o deterioro del material que el/la auxiliar utiliza de forma habitual. El repuesto de este material correrá a cargo de la persona usuaria. Por lo tanto no podrá exigir la reparación del daño en lo que pudiera suceder: roturas, decoloraciones, pérdidas, etc., salvo evidente negligencia o intencionalidad por parte del/de la auxiliar.

GRUPO DE PRESTACIONES 3: SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO, RELACIÓN CON EL ENTORNO Y APOYO PSICOSOCIAL

- Acompañamiento a visitas terapéuticas o a servicios de carácter prioritario para la calidad de vida de la persona usuaria (Centro de día, Colegio...)
- Acompañamiento a centros o servicios de carácter prioritario para el usuario.
- Acompañamiento o realización de gestiones fuera del hogar por parte de el/la auxiliar (recogida de recetas, gestión de documentos...).
- Acompañamiento de los menores a los centros educativos y otros centros de interés social y su posterior recogida para regresar al domicilio.
- Otros apoyos complementarios de carácter similar, valorados técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios.
- Identificación de conductas de riesgo e información y orientación sobre su modificación.
- Orientación, adquisición y desarrollo de hábitos y habilidades para el fomento de autocuidado y autonomía personal
- Apoyo emocional ante situaciones vitales (soledad/aislamiento, dependencia, duelo etc...)



GRUPO DE PRESTACIONES 4: SERVICIOS DE APOYO A LA FAMILIA Y RESPIRO FAMILIAR

Estas prestaciones cubrirán el acompañamiento y los cuidados personales que necesite la persona dependiente en ausencia de los familiares, a través de profesionales con formación específica acreditada, siendo exigible el certificado de profesionalidad en los términos y condiciones que establezca la legislación vigente.

- Acompañamiento, supervisión y vigilancia en el hogar, que podrá incluir la realización de actividades de apoyo como administración de alimentos previamente preparados por los familiares, administración oral de medicamentos siguiendo órdenes escritas del médico o actividades de ocio como lectura, juegos de mesa, etc.
- En caso necesario, cambios de ropa y pañales e higiene personal del usuario.
- Acompañamiento a paseos y ayuda para desplazamientos.
- Cualquiera otra implícita en el desarrollo de las anteriores, tales como apoyo del descanso del cuidador...
- Apoyar y orientar en pautas, habilidades y actitudes para el cuidado de la persona usuaria y para prevenir situaciones de estrés y sobrecarga.

Las prestaciones citadas, salvo las de apoyo a la familia, no incluyen a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio que el/la beneficiario/a, sin perjuicio de que en un mismo domicilio pudieran convivir uno o más beneficiarios de esta prestación, siempre que ésta se les hubiera reconocido a cada uno de manera individual, previo cumplimiento de los requisitos por cada una de estas personas.

Límite de servicios.

Aquellos servicios que por su contenido quedarían fuera de lo que se entiende ha de ser función de la Ayuda a Domicilio:

- Atender a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio, cuando el/la usuari@ del servicio sea una persona concreta.
- Limpieza de la casa o realización de comida, en lo que no está directamente relacionado con el servicio personalizado a la persona usuaria, siempre y cuando ésta no viva sola.



- Prestación del servicio más allá de las horas estipuladas para cada usuari@ en concreto.
- Ir a buscar o llevar a la persona usuaria a un lugar que no sea su domicilio habitual, salvo casos excepcionales.

Quedan excluidas de esta prestación todas aquellas tareas que no sean cometido del personal de Ayuda a Domicilio y especialmente las funciones o tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización de la que carecen los profesionales que intervienen en la misma, como: la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento, colocar o quitar sondas, poner inyecciones o cualquier otro de similar naturaleza.

USUARIOS/AS

- 1.-Podrán ser usuarios/as de la Ayuda a Domicilio las personas que tengan derecho a acceder a esta prestación por aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y su normativa de desarrollo, y opten por ella en la fase procedimental correspondiente.
- 2.-Excepcionalmente podrán ser beneficiarios del servicio aquellos usuarios/as que, sin tener reconocida su condición de dependencia, concurren razones de urgencia o necesidad y así lo determinen los servicios técnicos de la Concejalía competente en los términos previstos en el Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, que regula la prestación social de la Ayuda a Domicilio en Castilla y León y en su normativa de desarrollo.

Ámbito Territorial.

Todas las Zonas de Acción Social del Municipio de Ponferrada.

Organización y funcionamiento del Servicio

L@s Técnicos del Ayuntamiento responsables del servicio, realizarán la valoración del caso y el diseño de la intervención, así como la evaluación continuada de los cambios derivados de ella y de la conclusión del caso, con los criterios siguientes:

- a) Tiempo máximo de prestación del servicio:



1. La intensidad del servicio de ayuda a domicilio prestado al amparo de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre será la establecida por la normativa que resulte de aplicación.

2. La intensidad del servicio de ayuda a domicilio que no tenga la consideración de prestación esencial según lo dispuesto en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, podrá alcanzar, hasta once horas mensuales, conforme a lo dispuesto en el artículo 7.3 de la Orden FAM/644/2012, de 30 de Julio, por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla y León. Excepcionalmente, podrá alcanzar la intensidad prevista para el grado I de dependencia cuando la valoración de la situación familiar y de convivencia sea superior a 65 puntos según el baremo aprobado por la Orden FAM/1057/2007 de 31 de mayo, por la que se regula el baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la prestación social básica de la ayuda a domicilio en Castilla y León, así como en aquellas situaciones coyunturales de necesidad transitoria del servicio con una duración no superior a seis meses.

b) El horario normal de prestación será de 7 a 22 horas, pudiendo incluir festivos (entendiendo como festivos los domingos y fiestas nacionales y locales). De forma excepcional los servicios podrán comenzar o terminar antes o después del horario descrito.

c) Comunicarán a la empresa, por escrito, la asignación de los servicios, haciendo constar:

. La/s persona/s beneficiaria/s y sus características.

.El Grupo o Grupos de Prestaciones de las que el usuario es beneficiario, a través de la correspondiente Orden de Alta donde se indicará el número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio, horario de prestación y prestaciones en las que se concretará el mismo, pautas de actuación y objetivos que se pretende conseguir, así como cualquier otra observación o incidencia que se considere necesaria. El horario de prestación del servicio se ajustará, en la medida de lo posible, a las preferencias y necesidades, valoradas por la profesional de los servicios sociales municipales, de la persona usuaria. La Orden de Alta se remitirá por correo electrónico a la dirección que al efecto facilite la entidad adjudicataria, o cualquier otro medio autorizado por el Ayuntamiento de Ponferrada que permita una rápida recepción de la misma. Si el alta es urgente, la Orden de Alta podrá efectuarse telefónicamente, sin perjuicio de posterior comunicación por el medio señalado.

. Las modificaciones del servicio se comunicarán en la misma forma que las Ordenes de Alta.



- En caso de baja del servicio, se remitirá una orden escrita de baja en la que constará la identificación de la persona usuaria y la fecha de efecto.
- La empresa adjudicataria estará obligada a iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de 6 días naturales, contados desde el siguiente al de la notificación de la asignación del servicio.
- En casos calificados de urgentes o de extrema necesidad a juicio del técnico responsable, el servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 24 horas, posteriores a su comunicación, que inicialmente podrá ser telefónica con posterior ratificación escrita.
- El tiempo de traslado entre los domicilios entre los domicilios de distintas personas beneficiarias por parte de una misma auxiliar será por cuenta de la empresa, con excepción del tiempo de traslado recogido en el convenio laboral vigente en cada momento.
- L@s responsables del Ayuntamiento deberán poner en conocimiento de la empresa adjudicataria cuantos aspectos puedan ser objeto de actitudes y medidas preventivas, para el desempeño del trabajo.
- Por parte de la empresa adjudicataria (coordinador/a, auxiliar,...) se deberá dar aviso a l@s Técnicos del Ayuntamiento responsables del servicio de cualquier incidencia o alteración en el estado e la persona usuaria o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de l@s usuari@s , a fin de realizar por parte de aquell@s los oportunos ajustes. Estas comunicaciones deberán hacerse por escrito y en un plazo máximo de 2 días.
- En el caso de que personada la auxiliar en el domicilio del usuario/a el día y hora establecidos, esté/a no se encontrara en el mismo, deberá esperar un mínimo de 10 minutos, transcurridos los cuales, depositará en el domicilio la notificación en la que se hará constar el día y la hora en que se ha acudido, así como el tiempo de espera. Copia de dicha notificación se comunicará al Ayuntamiento en el plazo de 24 horas.

Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que el servicio se preste en un clima de confianza y seriedad que va más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación.

Esto requiere que la relación Ayuntamiento-Empresa-Usuari@, sea fluida y con continuidad, lo que supone:



a) La empresa adjudicataria nombrará y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen por parte del Ayuntamiento.

b) Para la correcta coordinación del Servicio, la empresa adjudicataria asignará, al menos, un/una Responsable del Servicio con una titulación de Diplomatura Universitaria o Grado en Trabajo social y con dedicación adecuada y suficiente para el desempeño efectivo del trabajo.

Sus funciones serán:

- 1) Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuari@ por l@s Técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento.
- 2) Mantener constantemente informados a l@s Responsables del Ayuntamiento de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el mismo dicte a la empresa en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuari@ y a la buena marcha del servicio en general. Así, al menos una vez al mes, se reunirá con el/la responsable del Ayuntamiento.
- 3) Recibir altas, bajas y modificaciones de prestaciones del servicio por parte de l@s Técnicos del Ayuntamiento.
- 4) Proponer y orientar posibles modificaciones sobre los servicios prestaciones a l@s usuari@s en alta, para que l@s Técnicos del Ayuntamiento resuelvan lo oportuno.
- 5) Recoger las incidencias que la persona usuaria comunique en el contestador u otro sistema de recogida que se instale fuera del horario normal de funcionamiento de la empresa y darle solución al inicio de la jornada laboral al día siguiente, a la mayor brevedad posible.

c) En cualquier circunstancia, la empresa adjudicataria no podrá obtener otros datos de la persona usuaria que los aportados por el Ayuntamiento que éste estime conveniente que estén en posesión de la empresa adjudicataria. La persona usuaria será informada tanto por los Servicios Sociales del Ayuntamiento como por la empresa adjudicataria de que ante el incumplimiento del contenido de la prestación del servicio de ayuda a domicilio deberá ponerse en contacto con los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

d) Las ausencias puntuales o temporales de la persona usuaria, deberán ser comunicadas directamente por ésta a la empresa adjudicataria, que deberá disponer de un contestador automático o del sistema de comunicación adecuado. Deberá proporcionar mensualmente a los Servicios Sociales municipales un listado de tales incidencias, paralelamente a la facturación del servicio.



e) La empresa adjudicataria deberá sustituir las ausencias de l@s auxiliares y demás profesionales por bajas, vacaciones, etc., de forma inmediata, así como notificarlas a l@s Técnicos del Ayuntamiento en un plazo no superior a 48 horas, sin que ningún usuario quede sin disfrutar del servicio.

f) Si la empresa adjudicataria tuviera en su poder llaves del domicilio de la persona usuaria, la responsabilidad será de ambos (usuari@-empresa). No obstante es preceptivo que la empresa adjudicataria informe por escrito a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de l@s usuari@s de los que dispone de juego de llaves.

L@s Técnicos responsables del Ayuntamiento podrán ponerse en contacto con la Empresa adjudicataria siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar información sobre l@s usuari@s y la marcha general del servicio, promoviendo para tal fin las reuniones convenientes, que serán como mínimo una vez al mes.

Asimismo, el Ayuntamiento podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados, mediante los medios que considere oportunos.

4.- DURACION DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de un año a partir de la fecha de formalización del mismo, pudiéndose prorrogarse por un año más mediante acuerdo de ambas partes.

El adjudicatario, al final del contrato, queda sometido a la condición de prórroga forzosa, si llegado el plazo de vencimiento o de su prórroga de haberla, no se hubiera adjudicado el contrato un nuevo contratista.

No obstante lo anterior, ante la previsión de futuras variaciones y novedades ejecutivas en el marco legislativo relacionadas con la reforma de las Administraciones Locales en la atribución y definición de competencias en materia de Servicios Sociales, y más concretamente ante la posibilidad de que las competencias en materia de gestión del servicio de Ayuda a Domicilio, objeto del presente contrato, pudieran quedar transferidas a otras instituciones públicas durante el plazo de ejecución del presente contrato, éste podrá ser resuelto.

5.- PRESUPUESTO

Se fija como precio de licitación máximo del contrato para el año 2017, 14,60 €/hora para los días laborables, a este precio habría que añadir el I.V.A. (0,58 €), siendo un total de 15,18 €.



El precio/hora para los nocturnos y festivos será de un 25% por encima del precio de licitación presentado.

El valor estimado del contrato es de 1.500.000 € (UN MILLON QUINIENTOS MIL EUROS), y el número de horas máximas estimadas es de 98.814 (NOVENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTAS CATORCE).

El importe del precio del contrato será el precio por hora que resulte de la adjudicación multiplicado por las horas realmente realizadas y facturadas.

El número de horas a contratar no superará las 98.814 (NOVENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTAS CATORCE) anuales, con un presupuesto máximo de 1.500.000 € (UN MILLON QUINIENTOS MIL EUROS).

Las empresas presentarán su oferta indicando el precio ofertado por la hora del Servicio de Ayuda a Domicilio diferenciándose entre precio base y la cantidad correspondiente a I.V.A.

Teniendo en cuenta el carácter esencial de la prestación y su obligada provisión el número de horas reflejado anteriormente tiene un carácter máximo y orientativo, y está sujeto a la demanda que exista del servicio, facturando la entidad exclusivamente por las horas realmente prestadas y comprobadas por los técnicos municipales.

El cumplimiento de las obligaciones que se derivan del contrato quedará condicionado a la existencia del crédito adecuado y suficiente en el Presupuesto de Gastos del Ayuntamiento para el ejercicio sucesivo al de la contratación.

6.- FORMA DE PAGO

El servicio se abonará por el Ayuntamiento, previa presentación por parte de la empresa adjudicataria de la factura mensual por el importe del nº de horas realmente prestadas a la persona usuaria y que han sido autorizadas previamente por el Ayuntamiento, especificando, las posibles incidencias con indicación clara de las fechas a las que afecta (altas, bajas, modificaciones, ausencias temporales, días festivos, etc.)

El abono se efectuará por mensualidades vencidas y será requisito previo la conformidad de l@s responsables del servicio en el Ayuntamiento.

En caso de que existieran diferencias entre las facturas presentadas por la Empresa y las comprobadas por l@s Técnicos del Ayuntamiento, se subsanarán según el criterio que adopte el Ayuntamiento.



El Ayuntamiento podrá exigir junto con la factura los boletines de cotización a la seguridad social del personal que realiza el servicio, sellados por el organismo competente.

7.- REVISIÓN DEL PRECIO

Teniendo en cuenta la duración del contrato no cabe la posibilidad de revisión del precio.

8.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- 1) La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos reglamentariamente y que esté comprendido en las órdenes de prestación.
- 2) La empresa y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con l@s usuari@s, informando expresamente a través de los canales de coordinación antes descritos, de todo incidente al Ayuntamiento para que éste resuelva.
- 3) El personal de la Empresa deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional. En general, deberá realizar sus funciones en relación al usuari@ de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia. Igualmente deberán prestar el servicio uniformadas debidamente según indicaciones de la entidad, debiendo aparecer el logo del Ayuntamiento en el uniforme que usen en la prestación del servicio en lugar visible.
- 4) El personal de la empresa deberá contar con la formación y titulación adecuada y que en cada momento sea exigible por la legislación vigente.

Serán obligaciones generales del contratista, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

- 1) Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Condiciones, le sea ordenado por el Ayuntamiento.
- 2) Contar en su estructura organizativa con un departamento específico de prestación de Servicios Sociales o en su defecto con



dedicación exclusiva a este tipo de servicios. Y contará al menos con un/una coordinador/a que será el/la interlocutor/a válido frente al Ayuntamiento.

3) Contar con los medios materiales y personales suficientes en número y cualificación para atender el servicio objeto de contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará como personal del Ayuntamiento.

4) Disponer de una sede social en el Municipio de Ponferrada, provincia de León, con horario de funcionamiento equivalente al de prestación del servicio y provisto de teléfono con un/a responsable en permanente disponibilidad para actuar cuando sea requerido por l@s responsables del Ayuntamiento.

5) Preparar técnicamente a sus trabajadores en materias propias del servicio que deben prestar, según lo establecido en la legislación aplicable.

6) Siempre que causen altas en el servicio l@s auxiliares, la empresa adjudicataria presentará la acreditación correspondiente de cada un@ de l@s trabajadores/as.

7) Facilitar a sus trabajadores/as los medios de identificación que señale el Ayuntamiento y velar por su uso continuado.

8) Remitir al Ayuntamiento una memoria anual del desarrollo del servicio.

9) Contar con una red de informatización que garantice y agilice el funcionamiento de coordinación, programación, etc... Independientemente de ello la gestión integral del servicio se realizará a través del módulo de SAD previsto en el Programa Informático de la Junta de Castilla y León (SAUSS), que constituirá la base de funcionamiento del servicio, tramitándose a través del mismo las altas, bajas, suspensiones, facturación y demás incidencias a que hubiera lugar, por el personal de coordinación de la entidad.

10) Facilitar al Ayuntamiento la inspección del servicio y la documentación relacionada con el mismo. Asimismo la entidad adjudicataria comprobarán periódicamente, al menos una vez al año, la calidad del servicio ofertado y la valoración del mismo por



los usuarios/as, comunicando al Ayuntamiento el resultado de dichas evaluaciones.

11) Velar por el mantenimiento de una relación de respeto con la persona usuaria.

12) Prohibir a sus trabajadores/as el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de l@s usuari@s. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar al Ayuntamiento de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.

13) En ningún caso el/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio o cualquier otr@ emplead@ o profesional de la empresa adjudicataria podrá entrar en el domicilio del usuari@ sin estar presente el/la titular del mismo. Se valorarán situaciones muy excepcionales.

14) El Auxiliar de Ayuda a Domicilio o cualquier otro personal o profesional de la empresa adjudicataria, en ningún caso, podrá proceder al cobro, ni con autorización expresa, de los haberes, de cualquier naturaleza, de la persona usuaria.

15) Adoptar las medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral, cuyas características favorezcan la permanencia de sus trabajadores/as, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio y evitar su rotación. En la medida de lo posible se intentará mantener a la misma Auxiliar designado a la persona usuaria, para evitar desorientaciones y promoviendo la familiaridad. Los cambios de auxiliar serán los estrictamente necesarios, siempre previa conformidad de los servicios técnicos municipales.

16) No podrá la empresa adjudicatari@ encomendar la prestación del servicio al personal que tenga relación de parentesco con el/la destinatari@ del mismo, hasta el 2º grado de afinidad y 3º de consanguinidad.

17) Formalizar un seguro de responsabilidad civil, aportando copia de la póliza al Ayuntamiento de Ponferrada, que garantice debidamente cualquier daño causado al Ayuntamiento de Ponferrada o a la persona usuaria por personal o medios de la empresa.

18) Presentación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales



19) Acreditar la inscripción en el Registro de Entidades y Centros de Servicios Sociales de Castilla y León.

20) La empresa adjudicataria está obligada a guardar la debida confidencialidad y protección de los datos de carácter personal que le sean cedidos por el Ayuntamiento de Ponferrada y al uso exclusivo de estos para una correcta y adecuada prestación del servicio. El tratamiento de dichos datos se ejecutará con estricto cumplimiento de los establecido en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su formativa de desarrollo, así como cualquier otra que resultara de aplicación.

21) Aportar al personal los medios necesarios para prestar el servicio: uniformes, guantes, mascarillas etc...

9.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Las ofertas presentadas se valorarán atribuyendo un total máximo de 100 puntos. Se fijan como criterios para la adjudicación del concurso, además de los requisitos mínimos establecidos, los siguientes:

A.- CRITERIOS SUBJETIVOS

PROYECTO TÉCNICO DEL SERVICIO: 40 PUNTOS.

. Proyecto de organización y gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio, donde se valorará solo aquello que complemente las prescripciones técnicas y suponga innovaciones respecto a la organización planteadas por I@s Técnicos del Ayuntamiento en el presente pliego, incluidos los apartados de modelo y metodología, organización del servicio y gestión/evaluación de calidad, y dado que el proyecto se desarrolla en el municipio de Ponferrada, se tendrá en cuenta el conocimiento de la misma y de su problemática social.

También se valorará el programa de formación a desarrollar con las auxiliares de ayuda a Domicilio y personal técnico incluido en el Programa de Trabajo (tipo de formación, frecuencia, contenidos generales, recursos didácticos, garantías de realización, control y evaluación de la formación).

Se valorarán aquellas mejoras que suponga una auténtica mejora en la calidad del servicio, entre otras:

- Rapidez en la gestión de casos
- Comodidad de los usuarios
- Eviten o retrasen el deterioro físico de usuario
- Faciliten el trabajo de los/as auxiliares



- Faciliten el trabajo de los profesionales del Ayuntamiento asignadas al servicio.
- Mejoren la calidad de vida de los usuarios etc...

B.- CRITERIOS OBJETIVOS

B.1.- MEJORAS SOCIALES: 20 PUNTOS

. Compromiso de la empresa licitadora de ofrecer formación a personas insertas en los diversos programas de Servicios Sociales municipales con un máximo de 10 PUNTOS, otorgándose mayor puntuación a la entidad que oferte más horas de formación, distribuyéndose de forma proporcional la puntuación entre las restantes ofertas.

. Compromiso de la empresa licitadora de ofrecer empleo a personas insertas en los diversos programas de Servicios Sociales municipales en caso de que existan vacantes en la empresa con un máximo de MAXIMO 10 PUNTOS. Se otorgará la máxima puntuación a la entidad que oferte mayor numero de contrataciones, distribuyéndose proporcionalmente la puntuación entre las restantes ofertas.

En todo caso se reserva el Ayuntamiento de Ponferrada las facultades de control del cumplimiento de los anteriores compromisos.

OTRAS MEJORAS: 20 PUNTOS

Atenciones de carácter psico-social a l@s usuari@s , de forma gratuita, que impliquen asistencia de apoyo en psicología, educación infantil, etc con un máximo de 10 PUNTOS.

Atenciones de apoyo a la integración y relación social de l@s usuari@s del servicio con un máximo de 10 PUNTOS.

En ambos casos se otorgará la máxima puntuación a la entidad que mayor número de actividades, talleres etc... oferte, distribuyéndose de forma proporcional la puntuación entre las restantes ofertas.

OFERTA ECONÓMICA: 20 PUNTOS.

Se otorgará máxima puntuación (20 puntos) a la oferta que presente el precio más bajo con respecto al precio de licitación, efectuándose un reparto proporcional inverso para el resto de las ofertas en función del precio ofertado.



Ayuntamiento de Ponferrada



Dicho reparto proporcional inverso se realizará según la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación a otorgar} = \text{Total puntos máximos} \times \frac{\text{Menor precio ofertado}}{\text{Precio de la oferta a puntuar}}$$

Se acompañará un estudio económico de la actividad en el que se justifique el precio de licitación, con indicación de la parte correspondiente a coste de personal y gastos.

Las ofertas que supongan una baja con respecto a la media de bajas ofertadas, superior al 10 % serán consideradas desproporcionadas, con los efectos previstos en la legislación vigente.

Ponferrada a 31 de octubre de 2016.

EL COORDINADOR DE SERVICIOS SOCIALES

Fdo: Roberto Bello Iglesias



Listado de personal a 7/11/2016

Nº orden	Tipo contrato	Fecha antig.	Categoría	% Jorn.	Observaciones
	200	20/10/1998	Aux. ayuda domicilio	95,83	
	510	31/10/2016	Aux. ayuda domicilio	90,28	
	200	01/11/1999	Aux. ayuda domicilio	97,22	
	200	14/05/2003	Aux. ayuda domicilio	91,67	
	510	01/10/2016	Aux. ayuda domicilio	93,05	
	510	27/10/2016	Aux. ayuda domicilio	93,05	
	200	24/03/2006	Aux. ayuda domicilio	95,83	IT
	100	24/03/2014	Responsable de coordinación	75,00	
	200	08/05/1998	Aux. ayuda domicilio	72,22	
	200	22/05/2006	Aux. ayuda domicilio	72,22	
	501	17/10/2016	Aux. ayuda domicilio	13,89	
	200	12/01/2004	Aux. ayuda domicilio	86,11	
	200	12/02/2000	Aux. ayuda domicilio	55,55	
	510	03/11/2016	Aux. ayuda domicilio	58,33	
	200	14/05/2003	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	200	12/01/2004	Aux. ayuda domicilio	83,33	
	100	09/06/1997	Aux. ayuda domicilio	100,00	
	510	07/11/2016	Aux. ayuda domicilio	51,39	
	200	11/12/2002	Aux. ayuda domicilio	97,22	
	200	04/12/2003	Aux. ayuda domicilio	88,88	IP Total (pendiente resolución revisión)
	200	24/08/1999	Aux. ayuda domicilio	93,06	IT
	510	05/02/2016	Aux. ayuda domicilio	52,77	
	510	02/11/2016	Aux. ayuda domicilio	73,61	
	200	12/09/2003	Aux. ayuda domicilio	62,50	
	200	06/11/2002	Aux. ayuda domicilio	88,88	IT
	200	06/03/1996	Aux. ayuda domicilio	88,88	IP Total (pendiente resolución revisión)
	200	19/05/2006	Aux. ayuda domicilio	83,33	
	200	13/10/2003	Aux. ayuda domicilio	87,50	IT
	200	04/09/2002	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	200	03/02/2004	Aux. ayuda domicilio	97,22	
	200	21/05/2003	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	200	23/07/2002	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	200	04/11/2008	Aux. ayuda domicilio	72,22	
	200	12/08/1997	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	100	20/11/2006	Coordinadora	100,00	
	200	01/08/2001	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	200	16/08/2007	Aux. ayuda domicilio	90,27	
	200	02/07/2002	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	200	08/07/1996	Aux. ayuda domicilio	100,00	IT
	200	02/10/2006	Aux. ayuda domicilio	88,88	IT
	200	01/08/2001	Aux. ayuda domicilio	61,11	
	200	01/08/2001	Aux. ayuda domicilio	83,33	
	510	02/11/2016	Aux. ayuda domicilio	79,17	
	501	02/11/2016	Aux. ayuda domicilio	77,78	
	200	23/03/2006	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	200	15/04/1999	Aux. ayuda domicilio	75,00	



	200	04/03/2005	Aux. ayuda domicilio	83,33	IT
	200	20/07/2006	Aux. ayuda domicilio	88,88	IT
	200	13/06/2003	Aux. ayuda domicilio	83,33	
	200	21/03/2006	Aux. ayuda domicilio	83,33	
	200	02/12/2002	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	200	10/04/2001	Aux. ayuda a domicilio	88,88	IP Total (pendiente resolución revisión)
	200	01/08/2001	Aux. ayuda domicilio	75,00	
	200	22/02/1997	Aux. ayuda domicilio	91,67	
	510	02/11/2016	Aux. ayuda domicilio	66,67	
	200	23/05/2006	Aux. ayuda domicilio	81,94	
	200	13/11/2002	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	200	28/10/1997	Aux. ayuda domicilio	87,50	
	501	19/11/2010	Aux. ayuda domicilio	95,93	
	200	21/05/2003	Aux. ayuda domicilio	94,44	
	510	21/09/2016	Aux. ayuda domicilio	69,44	
	401	01/10/2016	Aux. ayuda domicilio	100,00	
	200	17/04/2000	Aux. ayuda domicilio	83,33	
	200	13/07/1998	Aux. ayuda domicilio	97,22	
	200	19/05/2003	Aux. ayuda domicilio	86,11	
	200	01/08/2001	Aux. ayuda domicilio	97,22	
	200	25/09/2006	Aux. ayuda domicilio	77,78	IT
	100	02/11/1998	Coordinadora	100,00	Complemento personal 150€
	200	03/10/2003	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	200	16/05/2003	Aux. ayuda domicilio	70,83	
	200	15/09/2003	Aux. ayuda domicilio	50,00	
	200	30/01/2002	Aux. ayuda domicilio	87,50	EXCEDENCIA VOLUNTARIA hasta el 21/07/2017.
	200	17/12/2009	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	200	02/10/2006	Aux. ayuda domicilio	88,88	
	401	19/02/2009	Auxiliar Administrativo	100,00	
	501	02/11/2016	Aux. ayuda domicilio	58,33	
	510	02/11/2016	Aux. ayuda domicilio	91,66	