Ref: YAG/DMA/JCSR

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE *SERVICIOS AUXILIARES PARA PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL USUARIAS DE CENTROS Y RECURSOS DEPENDIENTES DE LA UNIDAD TÉCNICA DE INCLUSIÓN SOCIAL (Lote 1: Servicios Auxiliares de Conserjería. Lote 2: Servicios Auxiliares a la Atención Personal)*

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones técnicas de prestación que habrán de regir en la contratación de los *SERVICIOS AUXILIARES* PARA PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL USUARIAS DE CENTROS Y RECURSOS DEPENDIENTES DE LA UNIDAD TÉCNICA DE INCLUSIÓN SOCIAL.

Mediante el presente procedimiento, el Ayuntamiento pretende responder a la necesidad de proporcionar, mediante personal cualificado, Servicios Auxiliares de Conserjería y Servicios Auxiliares a la Atención Personal a usuarios y usuarias de centros y recursos de atención a personas sin hogar, dependientes de la Unidad Técnica de Inclusión Social (en adelante UTIS).

Será de aplicación en todos aquellos centros y recursos que conformen el dispositivo de atención a personas sin hogar y personas en riesgo de exclusión social de la UTIS, actualmente constituido por los Centros de Acogida Municipales Gánigo, El Lasso e Isleta y el piso tutelado sito en el Grupo "57 Viviendas Protegidas de Promoción Pública Las Torres", así como en aquellas otras instalaciones que se incorporasen a la citada Unidad en el período de vigencia del mismo. Igualmente, se podrá procurar la prestación de servicios auxiliares a personas alojadas en pensiones, hostales y otras modalidades de alojamiento tradicional, con quienes se esté efectuando una intervención profesional por los técnicos de los recursos citados.

2. LEGISLACIÓN APLICABLE

- La Constitución Española, establece en sus artículos 9.2 y 14 los derechos sociales básicos y fundamenta la intervención social.
  - La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local. modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local. Esta normativa profundiza en la idea de aproximar la prestación de servicios sociales al ámbito donde se manifiesta la situación de necesidad.
  - El artículo 30 apartado 13 de la Ley Orgánica 10/1982 del Estatuto de Autonomía de Canarias recoge la asunción de competencias en materia de asistencia social por parte de la Comunidad Autónoma Canaria.
  - La Ley 9/1987, de 28 de abril de Servicios Sociales, que reconoce el derecho de todos los ciudadanos de Canarias al sistema de servicios Sociales.
  - Decreto 90/2002, de 16 de julio. Cofinanciación de las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales a gestionar por los Ayuntamientos de Canarias.
  - La Ley 27/2013 de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, según la que se decreta competencia propia de los Municipios *la evaluación e*

información, de situaciones de necesidad social, y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.

- Ley 7/2015, de 1 de abril, de los Municipios de Canarias.
- Y demás normas de concordante aplicación.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Partiendo de la consideración de la vivienda como eje fundamental, a la vez que herramienta básica en cualquier proceso de inserción de personas en situación de exclusión social, el acceso a la misma debe ser enfocado como un aspecto primordial, transversal a todo el itinerario de inserción social. En este orden de cosas, la prestación de servicios de alojamiento alternativo se constituye en actividad esencial y definitoria de la actuación de los Centros y recursos de atención a personas sin hogar, a través de la cual se ofrece una respuesta a la necesidad de toda persona de disponer de un espacio digno en donde alojarse y en el que desarrollar los aspectos más elementales de la convivencia social. No obstante, para que dicha prestación, de carácter asistencial, procure una actividad rehabilitadora no es suficiente la mera provisión de medios materiales para la subsistencia, debiendo combinarse con recursos para la habilitación personal y social, a fin de conseguir el máximo desarrollo de las capacidades personales y de integración social.

A los efectos de este Pliego, los servicios a contratar tendrán un carácter subsidiario a la actividad principal, e incluye los siguientes:

1. Servicios de Conserjería. La empresa adjudicataria vendrá obligada a prestar el servicio de recepción-portería en los Centros previstos en los turnos de mañana y tarde, ocupándose de las gestiones propias del control de accesos, centralita telefónica, control de averías, reprografía y cuantas otras funciones dentro de su categoría le sean encomendadas . Para ello dispondrán de personal de la categoría profesional de Conserjes.

2. Servicios Auxiliares a la Prestaciones del Servicio de Atención Personal. Siendo Prestaciones del Servicio de Atención Personal:

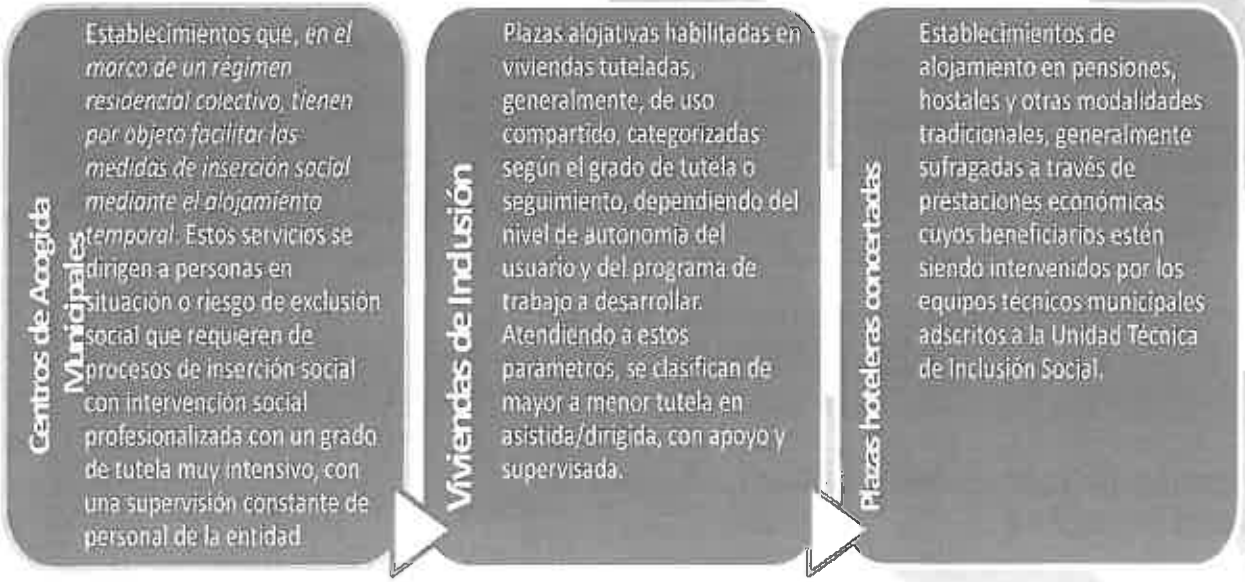
   I. <u>El alojamiento:</u> se entiende por alojamiento aquella prestación de servicios que tiene por finalidad el hospedaje durante el día y/o la noche.
   II. <u>La manutención:</u> se entiende por manutención aquella prestación que facilita una alimentación adecuada.
   III. <u>La Higiene Personal y Lavandería:</u> se entiende por higiene personal y lavandería aquella prestación que comprende la atención al aseo personal, con la provisión de útiles y apoyos personales para llevarla a efecto, así como el lavado, planchado, reparación y transporte en su caso, tanto de la ropa personal como de ropa de hogar.
   IV. <u>El cuidado, apoyos personales y funciones convivenciales:</u> se entiende por cuidados, apoyos personales y funciones convivenciales todas aquellas actividades y actitudes dirigidas a proporcionar el máximo bienestar físico y psíquico a la persona usuaria del servicio, así como garantizarle el apoyo necesario para la realización de las actividades de la vida diaria, en aquellas situaciones temporales que lo precisen.

Junto al desarrollo de tales actuaciones de carácter personal, se precisa la prestación de servicios facilitadores de una mayor habilitación personal y una mejor adaptación a la comunidad en la que viven. Se trata de actividades auxiliares no técnicas, de carácter subsidiario al cometido principal. En cualquiera de los casos, el personal destinado a la prestación de este servicio desarrollará funciones y tareas relacionadas con la aplicación de pautas, procedimientos y métodos de trabajo previamente definidos; realizadas bajo instrucciones precisas correspondientes a procesos normalizados y bien definidos, bajo la supervisión de personal técnico. Las categorías profesionales previstas son:

- Auxiliar de Atención Social en Instituciones Públicas o actividades profesionales análogas, tal como Auxiliar de Ayuda a Domicilio.
- Integrador Social.

4. CLASIFICACIÓN DE LOS RECURSOS Y REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

Con carácter general, los recursos que constituyen el ámbito de aplicación del presente contrato proporcionan alojamiento no permanente, organizados en distintos niveles de exigencia (alojamientos en recursos residenciales en centros de acogida, en viviendas tuteladas y en plazas hoteleras), destinados a acoger a personas en situación de sin hogar, sujetas a un programa de intervención que comprende un itinerario personalizado cuyo recorrido puede discurrir entre recursos de diversa índole, en función de su situación personal, autonomía y progresos. Atendiendo a la tipología de plazas se clasifican en:



A los efectos de este Pliego, se requerirá la realización de las tareas en los recursos, tal como sigue a continuación:

SERVICIO AUXILIARES DE CONSERJERÍA

CATEGORÍA PROFESIONAL: CONSERJE

DISPOSITIVO	JORNADA LABORAL	HORARIO / Nº DE TRABAJADORES POR TURNO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	
CAM EL LASSO	Normal/De lunes a viernes	Diurno/Turno de mañana, en horario de 8:00 a 14:00	1
		Diurno/Turno de tarde, en horario de 14:00 a 20:00	1
CIS ISLETA	Normal/De lunes a viernes	Diurno/Turno de mañana, en horario de 8:00 a 14:00	1
		Diurno/Turno de tarde, en horario de 14:00 a 20:00	1

SERVICIOS AUXILIARES A LA ATENCIÓN PERSONAL

CATEGORÍA PROFESIONAL: AUXILIAR DE ATENCIÓN SOCIAL

DISPOSITIVO	JORNADA LABORAL	HORARIO / Nº DE TRABAJADORES POR TURNO	
CAM EL LASSO	Continua/De lunes a domingo	Diurno/Turno de mañana, en horario de 7:00 a 15:00	1
		Diurno-nocturno/Turno de tarde-noche, en horario de 15:00 a 23:00	1
CAM GÁNIGO	Continua/De lunes a domingo	Diurno/Turno de mañana, en horario de 7:00 a 15:00	1
		Diurno-nocturno/Turno de tarde-noche, en horario de 15:00 a 23:00	1
		Turno de noche, en horario de 23:00 a 07:00	1
VIVIENDAS DE INCLUSIÓN/PLAZAS HOTELERAS	Normal/De lunes a viernes	Diurno/Turno de mañana, en horario de 8:00 a 15:00	1
		Diurno/Turno de tarde, en horario de 15:00 a 22:00	1

CATEGORÍA PROFESIONAL: INTEGRADOR SOCIAL

DISPOSITIVO	JORNADA LABORAL	HORARIO / Nº DE TRABAJADORES POR TURNO	
VIVIENDAS DE INCLUSIÓN / PLAZAS HOTELERA	Normal / De lunes a viernes	Diurno / 7 horas diarias	1

El personal vinculado a viviendas y plazas hoteleras, dentro de la jornada laboral prevista, podrá prestar servicios de refuerzo en CAM Gánigo, si la demanda de servicios así lo hiciera necesario.

5. EQUIPOS HUMANOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES A REALIZAR

5.1.1. Funciones de los Conserjes

Las funciones de los conserjes se estructuran en los siguientes bloques:

A. Servicio de control de acceso y recepción, desarrollando las siguientes tareas:
   - Tareas de recepción de usuarios y personas ajenas que accedan al Centro, recibiéndolas, orientándolas y acompañándolas cuando resulte conveniente. Se registrará el flujo de entrada y salida, tanto de usuarios como trabajadores, personal de servicio y proveedores.
   - Garantizar la apertura, cierre de las distintas dependencias y custodia de llaves.
   - Supervisión del tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior del recinto.
   - Garantizar el apagado y encendido de luces.
   - Recepción y entrega de correspondencia, documentación y paquetería en el interior/exterior del Centro. En este último caso, se puede requerir la realización de tareas de entrega de documentación entre los recursos que conforman la Unidad Técnica de Inclusión Social.
   - Colaboración en labores de porteo de materiales varios en las distintas unidades o espacios del Centro.
   - Comunicación de averías o anomalías detectadas en los elementos estructurales y demás infraestructura que dificulte el normal funcionamiento del Centro.
   - Resto de tareas afines a las funciones principales propias del servicio.

B. Servicio de atención telefónica. Este servicio consistirá en:
   - Atención al público telefónica.
   - Emisión y recepción de llamadas con transferencia de las mismas a las diferentes extensiones telefónicas. En su caso, operar una centralita telefónica.
   - Otras de análoga naturaleza.

C. Servicio de reprografía, que consistirá en:
   - Realizar trabajos de reprografía, encuadernación y plastificado de documentos.
   - Servicio de mensajería, paqueteria y fax.
   - Realizar cualquier otra tarea afín a las funciones principales.

5.1.2. Funciones de los Auxiliares de Atención Social

Con carácter general, las funciones de los Auxiliares consistirán en la supervisión y asistencia al usuario en la realización de tareas de su vida diaria, así como en la estimulación de todas las capacidades del mismo para mantener y mejorar su autonomía personal y calidad de vida.

A. Servicio Auxiliar a las prestaciones de Alojamiento, Manutención e Higiene Personal:
   - Apoyo en el aseo y cuidado personal, con objeto de mantener la higiene corporal, incluyendo todo aquello que conlleve la higiene personal habitual y el mantenimiento de la apariencia personal. Este apoyo se brindará en función de la necesidad que presente la persona, llegando a realizar una ducha asistida si las circunstancias así lo hicieran preciso.
   - Apoyo a la preparación y distribución de alimentos.
   - Apoyo a los usuarios para la realización por cuenta propia del lavado, planchado, orden y repaso de la ropa. En caso de incapacidad del usuario, o por indicación de los técnicos municipales, se encargarán de esta tarea en sustitución del interesado.
   - Asistencia a personas con problemas de movilidad transitoria consistente en: apoyo al aseo, cambio de pañales, cambio de ropa personal y de cama, limpieza de los utensilios y dependencias utilizadas (cuarto de baño y habitación), ayuda/apoyo a la movilización, etc.
   - Apoyo en las tareas del mantenimiento y limpieza cotidiana y general de los espacios de uso individual o de uso común a aquellos usuarios que presenten limitaciones.
   - Apoyo en la organización y orden domésticos.
   - Tratamiento de los enseres de las personas atendidas, esto es: supervisión del estado, aprovisionamiento de vestimenta en caso de necesidad, gestión de espacios para el almacenamiento, etc.
   - Apoyo a los usuarios en la preparación de la administración de medicamentos prescritos por facultativos según pauta médica y supervisión de las tomas en los casos que se precise.
   - Comunicación de averías o anomalías detectadas en los elementos estructurales y demás infraestructura que dificulte el normal funcionamiento de los recursos.
   - Otras de análoga naturaleza.

B. Servicio Auxiliar para el cuidado, apoyos personales y funciones convivenciales:

- Potenciación y refuerzo a los usuarios de los hábitos y capacidades para valerse por sí mismos y promoción de actitudes para mejorar su calidad de vida.
- Entrenamiento en habilidades domésticas, higiénicas y de organización.
- Acompañamiento a citas externas para la realización de diversas gestiones, tales como visitas médicas, tramitación de documentos y otras análogas.
- Acompañamiento en salidas planificadas dentro del programa de ocio y tiempo libre, paseos, actividades físico-deportivas, excursiones, visitas culturales y tiempo libre en general.
- Potenciación de valores positivos para superar situaciones de crisis convivenciales.
- Detección de cambios y comunicación al equipo responsable de la intervención.
- Participación y colaboración en actividades formativas internas y externas.
- Cumplimentación de los registros de datos que le sean indicados.
- Otras de análoga naturaleza.

5.1.3. Funciones de los Integradores Sociales

Las funciones que desarrollarán los integradores sociales, en general, implican la colaboración con el equipo técnico para la realización de tareas, propias de su ámbito competencial, que complementen los servicios especializados de los equipos técnicos municipales, en orden a proporcionar la autonomía personal del beneficiario, facilitando su inserción en la vida social e integración en el entorno comunitario. Actuarán en todo momento en coordinación con el equipo técnico, desarrollando funciones tales como:

- Labores de mediación en el entorno convivencial y relacional.
- Acompañamiento en el inicio de la autogestión en materia residencial.
- Adaptación de nuevos usuarios a viviendas tuteladas y compartidas.
- Intervención en conflictos que afecten a la convivencia.
- Potenciación de aspectos planificados en el desarrollo de los programas individualizados de intervención, colaborando, en el marco de su competencia, con el resto del personal técnico en el proceso de la intervención individual de los usuarios.
- Información y apoyo en la gestión del acceso de los usuarios a recursos del entorno comunitario.
- Apoyo en la ejecución de gestiones varias adecuadas a los procesos de inserción individualizados.
- Visitas de supervisión para comprobar la situación de los recursos donde se preste el alojamiento alternativo, cuando éste no se corresponda con el alojamiento en Centros.

- Comunicación a los técnicos, gestores de los casos, de cuantos signos y cambios consideren pertinentes en orden a velar por el correcto desarrollo de los procesos de inserción.
- Coordinación con el equipo de técnicos encargados de la gestión de los casos.
- Participación y colaboración en actividades formativas internas y externas.
- Otras de análoga naturaleza, siempre dentro de su ámbito competencial.

5.2. CONDICIONES GENERALES DEL PERSONAL

1. La empresa adjudicataria, en las relaciones con sus trabajadores, quedará sujeta a lo previsto en el Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención Social 2015-2017.

2. La entidad adjudicataria deberá contar con el personal necesario y debidamente cualificado para una adecuada prestación del servicio. Este personal dispondrá de la especialización y titulación adecuada y exigida para el desempeño de los correspondientes puestos. En este sentido, la empresa adjudicataria, notificará a la Unidad Técnica responsable del contrato, los datos profesionales y curriculares necesarios para que, desde esta Unidad, se compruebe que dicho personal cumple con los requisitos de capacidad establecidos en este pliego y en la normativa que resulte de aplicación.

3. La entidad adjudicataria debe mantener cubiertas todas las actuaciones derivadas de la prestación de este servicio, incluidas las de coordinación, de forma que le permita tener garantizada, en todo momento, la gestión y prestación del servicio, así como la cobertura de las incidencias que se puedan producir, tanto por parte del personal como por parte de los usuarios.

4. Las ausencias del personal, por vacaciones, permisos, bajas o cualquier otra circunstancia, no eximen del cumplimiento de la prestación del servicio por parte de la entidad adjudicataria. La empresa adjudicataria deberá proceder a la cobertura inmediata de las bajas de personal que se puedan producir, a los efectos de evitar perjuicios en el correcto funcionamiento del servicio. En aquellos casos en los que se ausente de forma inesperada un trabajador, el del turno anterior, si lo hubiera, podrá cubrir su puesto durante un máximo de la mitad de la jornada habitual, para dar tiempo a la empresa adjudicataria del servicio a la localización de personal sustituto, siempre que no contravenga lo que al respecto establezca el convenio colectivo de aplicación.

5. El Ayuntamiento podrá exigir el uso de indumentaria o uniformidad adecuada a la prestación de los servicios que se contratan, así como la pertinente identificación con el distintivo de la empresa adjudicataria, siendo ésta la encargada de su suministro a los empleados.

6. El personal dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria, por cuanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresaria y

deberá cumplir las disposiciones legales que resulten aplicables; en especial, en materia de contratación, laboral, de seguridad social y de seguridad, salud e higiene en el trabajo. Igualmente, deberá estar al corriente del pago de cuantos tributos u obligaciones fiscales pudieran derivarse de la relación laboral. En este sentido es importante destacar los siguientes aspectos:

- El personal está sometido al poder de dirección y organización de la entidad adjudicataria (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) en todo ámbito y orden legalmente establecido.

- La entidad adjudicataria se compromete a retribuir adecuadamente al personal, asumiendo de forma directa, en ningún caso trasladable al Ayuntamiento, el coste de las retribuciones y de cualquier mejora en las condiciones de trabajo de dicho personal, tanto si dichas retribuciones o mejoras han sido consecuencia de la aplicación de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, como si obedecen a cualquier otra circunstancia.

- La entidad adjudicataria asume cualquier coste social y laboral (incapacidad laboral transitoria, excedencias, permisos en general, indemnizaciones y cualquier otro coste del personal), cumpliendo con la legislación vigente y los convenios que le afecten.

- Con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a usuarios que padecen enfermedades infecto- contagiosas que supongan grave peligro para la salud, la entidad adjudicataria informará a sus trabajadores de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitarles las medidas que sean necesarias (guantes, mascarillas, gorros, batas, etc.). A tales efectos, el Ayuntamiento deberá informar a la empresa adjudicataria de aquellos usuarios que requieran medidas preventivas de carácter especial. Igualmente, la entidad adjudicataria deberá llevar un seguimiento psicofísico de sus trabajadores, a los efectos de comprobar que no padecen enfermedad infecto-contagiosa o de otra índole que pudiera afectar a los usuarios. Del mismo modo, en aquellos casos que, por condiciones de índole psíquica puedan preverse situaciones de riesgo, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.

- En ningún caso, el personal tendrá vinculación jurídica, laboral ni de otra índole con el Ayuntamiento, y ello con independencia de las facultades de control e inspección, que legal o contractualmente correspondan al mismo.

7. La empresa adjudicataria deberá velar en todo momento por el cumplimiento del principio de continuidad y regularidad en el personal de atención, evitando fórmulas de organización que impliquen la participación de un número excesivo de profesionales y la excesiva rotación del mismo, con el fin de preservar la intimidad

y la privacidad de la persona atendida. Asimismo deberá favorecer, en su caso, el establecimiento progresivo de un vínculo de referencia que favorezca las funciones de seguimiento y la detección de cambios en las necesidades de los usuarios. Así pues, el personal será fijo sin cambios, salvo las sustituciones obligadas por permisos varios, enfermedad, accidente o aplicación de régimen disciplinario. Cualquier cambio de personal deberá ser comunicado a la Unidad Técnica responsable del contrato, a la mayor brevedad posible, con indicación expresa de los nombres de las personas afectadas; cualificación profesional, que en ningún caso deberá ser inferior a la recogida en el presente pliego; así como días a sustituir.

8. Los medios y procedimientos que, en número y calidad, sean necesarios para la prestación del servicio serán aportados por el adjudicatario, debiendo dar cuenta al contratante de cualquier variación sobre los mismos que se decida efectuar durante la vigencia del contrato.

9.La entidades adjudicatarias deberán establecer un plan anual retribuido para formación de su personal, cuyo contenido será acordado entre Ayuntamiento y empresa adjudicataria, en materias relacionadas con el sector de atención al que se refiere el Pliego, que abarcará el período de duración del contrato, con un mínimo de:

- 20 horas anuales de formación, en el caso del Servicio de Conserjería.
- 30 horas anuales de formación, en el caso de los Servicios Auxiliares a las Prestaciones del Servicio de Atención Personal.

El adjudicatario del contrato vendrá obligado a aportar información precisa donde pueda comprobarse la programación y ejecución de la formación estipulada e impartida al personal de su plantilla vinculado al contrato.

6. COORDINACIÓN, ORGANIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. COORDINACIÓN

Las relaciones entre la entidad adjudicataria y el Ayuntamiento se canalizarán a través de la Unidad Técnica de Inclusión Social, dependiente de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales, y de los Coordinadores de los Grupos Técnicos de los Centros de Acogida Municipales. Para ello, la entidad adjudicataria designará un Responsable del Servicio, integrado en su propia plantilla, quien debe tener conocimientos técnicos del servicio y capacitación para el tratamiento de cualquier asunto que se derive de la ejecución del contrato. En términos generales, su cometido será la comprobación y seguimiento de

la ejecución del contrato en todos sus contenidos y extensión, para lo cual desarrollará las siguientes funciones:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado. Ello conlleva la consiguiente planificación de cuadrantes mensuales.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del contrato.
- Informar a la entidad contratante de las incidencias o modificaciones significativas que se produzcan en el desarrollo de la prestación de los servicios, incluidas las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Esta persona deberá tener amplias facultades para cursar instrucciones y órdenes a través del medio que estime conveniente. Su designación deberá ser comunicada a la Unidad Técnica responsable del contrato, así como un número de teléfono de contacto que permita su localización en las franjas horarias previstas para la realización de los Servicios. Dicho interlocutor mantendrá las reuniones que fueran precisas con el personal responsable de la unidad administrativa competente, así como con el personal Coordinador de los recursos donde se realice la prestación.

6.2. ORGANIZACIÓN

Las instrucciones y procedimientos del servicio serán trasladados al personal por el Responsable del Servicio, mientras que los técnicos municipales designados al efecto (Coordinadores de Centro) organizarán y comprobarán la realización del servicio diario, sin perjuicio de las atribuciones correspondientes a la persona nombrada como supervisor por parte de la empresa adjudicataria.

Los relevos en los diferentes turnos se realizarán sin que se produzcan vacíos en la realización de las tareas, garantizándose una adecuada comunicación de las incidencias producidas entre el turno entrante y saliente.

Si se detectaran anomalías en la calidad del servicio atribuibles al personal propuesto por la empresa adjudicataria, ésta deberá articular las correspondientes medidas correctoras, que pudieran incluir la sustitución del trabajador, en un plazo máximo de 48 horas, contados a

partir de la fecha de la comunicación de la incidencia por parte del Ayuntamiento. Estas medidas serán debidamente comunicadas a la Unidad Técnica responsable del contrato.

6.3. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El servicio estará sometido permanentemente a la inspección y vigilancia de la Unidad Técnica responsable del contrato, quien podrá realizar con la frecuencia que lo crea oportuno, revisiones en cuanto a la forma de prestación del mismo. Dicha Unidad se reserva la posibilidad de organizar cualquier otro sistema de control para verificar el correcto desarrollo de la prestación de servicios. A la inspección le serán facilitados el acceso a cuantos datos e información le sean precisos para llevarla a cabo.

Para el seguimiento y evaluación de los servicios prestados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores, sin perjuicio de aquellas otras medidas de control que se puedan adoptar:

- Indicadores de calidad percibida: quejas, reclamaciones, sugerencias, nivel de resoluciones en cifras absolutas y relativas.
- Indicadores indirectos de calidad: definición y estructuración de procedimientos de actuación; estructuración de los equipos de trabajo por recurso; protocolos de coordinación establecidos.
- Indicadores relacionados con la calidad de vida de los usuarios de los servicios en los ámbitos del desarrollo personal, del bienestar físico y la inclusión relacional: actuaciones de adiestramiento en habilidades funcionales y habilidades sociales; actuaciones de fomento del ocio y el tiempo libre; actuaciones de promoción de la salud; actuaciones de fomento de la integración y participación en la comunidad; acciones de mediación convivencial.

Las incidencias categorizadas como relevantes se registrarán en un Libro de Incidencias dispuesto al efecto. A su vez, en orden a la aplicación del régimen sancionador, los Coordinadores de Centro deberán comunicar por escrito a la Jefatura de la Unidad Técnica de Inclusión Social, responsable del contrato en los términos del artículo 52 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, aquéllas que, por causa de gravedad o reiteración, se hagan preciso. Efectuándose los trámites que procedan con la participación de la Sección de Contratación, para aplicar al adjudicatario el régimen sancionador que se recoge en el Pliego de Cláusulas Administrativas del Expediente.

La entidad adjudicataria facilitará toda la información o documentación que le requiera el Ayuntamiento, a efectos de ejercer las facultades de dirección e inspección de la prestación del servicio o de verificar el cumplimiento de cualquier aspecto de la presente contratación. Asimismo, deberá permitir el acceso a sus dependencias y a la aplicación informática utilizada para la gestión del servicio, con el fin de poder auditar el mismo. El requerimiento que se realice por el Ayuntamiento ha de ser atendido en un plazo no superior a tres días hábiles, a contar desde el siguiente al de su recepción.

Anualmente, la entidad adjudicataria deberá presentar una memoria anual, ante la Unidad responsable del contrato, dentro del mes de enero de cada año, relativa al desarrollo y seguimiento del servicio. El modelo requerirá del consenso previo con el Ayuntamiento en cuanto a su contenido, si bien incluirá información relativa a los indicadores de seguimiento relacionados anteriormente. Además de la evaluación, la memoria deberá recoger propuestas alternativas de mejora en la prestación de servicios.

7. ASPECTOS DE LA LICITACIÓN Y FACTURACIÓN

7.1. DETERMINACIÓN Y ACREDITACIÓN DE SERVICIOS ABONABLES. RÉGIMEN DE PAGO

1. El servicio se ejecutará, cuantificará y abonará bajo el parámetro de hora de actividad efectivamente realizada.
2. El precio/hora incluye cualquier otra actuación empresarial necesaria para el correcto funcionamiento de los servicios que regula el presente Pliego (las reuniones de coordinación, visitas de seguimiento de la marcha del servicio, emisión de informes y memorias, formación, etc.). Asimismo, en dicho precio se considera incluidos los gastos e impuestos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio y el beneficio industrial de la actividad empresarial.
3. La entidad adjudicataria deberá presentar en el Ayuntamiento una factura mensual que indique los servicios prestados en ese período, debidamente firmada y sellada. En el caso de que así se indique desde el Ayuntamiento, se deberá presentar factura electrónica.

7.2. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto máximo de licitación asciende a la cantidad de **novecientos ochenta y seis mil doscientos treinta y tres euros con cincuenta y ocho céntimos (986.154,93€)** IGIC incluido. Siendo el importe sin IGIC de 921.640,12€ y el importe del IGIC (7%) 64.514,81€. El presupuesto máximo de licitación se distribuye en las siguientes anualidades:

- El importe del ejercicio 2016 (01/01/2016 al 31/12/2016) es de 493.802,55€ con IGIC, siendo el importe sin IGIC de 461.497,71€, cifrándose el IGIC en 32.304,84€.
- El importe del ejercicio 2017 (01/01/2017 al 31/12/2017) es de 492.352,38€ con IGIC, siendo el importe sin IGIC de 460.142,41€, cifrándose el IGIC en 32.209,97€.

El presupuesto máximo de licitación para cada uno de los lotes es el siguiente:

1. Lote 1. "Servicios Auxiliares de Conserjería" asciende al importe a 175.724,13€ (IGIC incluido), siendo el importe sin IGIC de 164.228,16€, cifrándose el IGIC en 11.495,97€. Desglosado por anualidades:

2. El importe del ejercicio 2016 (01/01/2016 al 31/12/2016) es de 88.040,28€ con IGIC, siendo el importe sin IGIC de 82.280,64€ cifrándose el IGIC en 5.759,64€.
3. El importe del ejercicio 2017 (01/01/2017 al 31/12/2017) es de 87.683,85€ con IGIC, siendo el importe sin IGIC de 81.947,52€, cifrándose el IGIC en 5.736,33€.

4. Lote 2. "Servicios Auxiliares a la Atención Personal", ascendiendo el importe a 810.430,80€ (IGIC incluido), siendo el importe sin IGIC de 757.411,96€, cifrándose el IGIC en 53.018,84€. Desglosado por anualidades:
5. El importe del ejercicio 2016 (01/01/2016 al 31/12/2016) es de 405.762,27€ con IGIC, siendo el importe sin IGIC de 379.217,07€ cifrándose el IGIC en 26.545,20€.
6. El importe del ejercicio 2017 (01/01/2017 al 31/12/2017) es de 404.668,53€ con IGIC, siendo el importe sin IGIC de 378.194,89€, cifrándose el IGIC en 26.473,64€.

El desglose por categorías profesionales incluidas en el Lote 2 del total del contrato:
7. Integrador Social: 67.093,99€ (IGIC incluido), siendo el importe sin IGIC de 62.704,67€, cifrándose el IGIC en 4.389,32€.
8. Auxiliar de Atención Social: 743.336,80 € (IGIC incluido), siendo el importe sin IGIC de 694.707,29€, cifrándose el IGIC en 48.629,51€.

Para la estimación del precio se han tenido en consideración los siguientes parámetros:

Nº total de horas de trabajo. Según lo expuesto en el apartado cuatro de este pliego, el número máximo anual de horas de trabajo efectivo por categorías es:

- Conserjes: 11.832 horas.
- Auxiliares de Atención Social: 36.142 horas.
- Integrador Social: 3.451 horas.

Precios máximos de licitación por hora según categoría profesional:

9. Conserjes: 14,85€ (*) (IGIC incluido), siendo el importe sin IGIC de 13,88€, cifrándose el IGIC en 0,97€.
   - Auxiliares de Atención Social: 20,57€ (*) (IGIC incluido), siendo el importe sin IGIC de 19,22€, cifrándose el IGIC en 1,35€.
   - Integrador Social: 19,44€ (*) (IGIC incluido), siendo el importe sin IGIC de 18,17€, cifrándose el IGIC en 1,27€.

Los precios máximos por hora, impuestos incluidos y cualquier otro gasto que pueda gravar el objeto del contrato, se financian con cargo a la aplicación presupuestaria 0851B / 231.00 / 227.99 Otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales.

7.3. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y FORMA DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Lote 1: Servicios Auxiliares de Conserjería

Las ofertas presentadas por las licitadoras se valorarán de acuerdo con los criterios que se relacionan a continuación por orden decreciente de importancia y con la ponderación que se señala:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
1. **Propuesta económica** • **Precio hora del Conserje**	**90%**
2. **Mejoras técnicas y sociales** 2.1. **Soporte informático de gestión y equipamiento tecnológico** 2.2. **Valoración del grado de adecuación del plan de formación remunerada exigida en el pliego de prescripciones técnicas**	**10%** **5 puntos** **5 puntos**

Para la baremación de estos criterios y su aplicación a cada una de las ofertas se procederá de la siguiente forma:

1. El precio ofertado por los licitadores en sus proposiciones económicas respectivas, no podrá superar el presupuesto base de licitación establecido para el contrato, si bien, podrán igualarlo.
2. Todas las ofertas serán clasificadas por orden de mejor a peor respecto de cada uno de los criterios, aplicando las fórmulas a continuación detalladas, según sean criterios cuantificables o no cuantificables:

** 14,8516€, por aproximación14, 85€ / 20,5654€, por aproximación 20,57€ / 19,4419€, por aproximación 19,44€*

- A las ofertas cuantificables numéricamente (criterio 1), le será de aplicación la siguiente fórmula:

P=(pm x mo)/O

Siendo:

P Puntuación
pm Puntuación máxima según el Pliego
mo Mejor oferta
O Valor cuantitativo de la oferta que se valora

- Respecto al criterio cuantificable a partir de aspectos cualitativos (Criterio 2), a cada una de las ofertas se le asignará en "O" un valor sobre 10, a fin de determinar su puntuación en función de la proporción que le separa de la mejor oferta, siendo entonces la fórmula a aplicar la siguiente:

P= (pm*O)/mo

Siendo:

P Puntuación
Pm Puntuación máxima según el Pliego
O Valor sobre 10
Mo Mejor oferta

3. Obtendrá la mejor puntuación la oferta más ventajosa para la Administración. En caso de empate, **se dará preferencia** a aquellas licitadoras que reúnan los siguientes criterios, atendiendo al orden de prioridad establecido:

   1) Que esté dedicada, específicamente, a la promoción y reinserción laboral de personas en situación de exclusión social.
   2) Que tengan en su plantilla un número de trabajadores/as superior al 2% con un grado de discapacidad igual o superior al 33%. En caso de persistir el empate, tendrá preferencia en la adjudicación la interesada que disponga del mayor porcentaje de trabajadores/as fijos con discapacidad.
   3) Que sea una entidad sin ánimo de lucro, siempre que su finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato

   La constatación de estas circunstancias sólo será requerida si se da este supuesto.

Lote 2: Servicio Auxiliares a la Atención Personal

Las ofertas presentadas por las licitadoras se valorarán de acuerdo con los criterios que se relacionan a continuación por orden decreciente de importancia y con la ponderación que se señala:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
1. **Propuesta económica**	**70%**
1.1.Precio hora del Auxiliar de Atención Social	**64 puntos**
2.1. Precio hora del Integrador Social	**6 puntos**
2. **Proyecto de gestión del Servicio**	**20%**
3. **Mejoras técnicas y sociales**	**10%**
1.3. Valoración del grado de adecuación del plan de formación remunerada exigida en el pliego de prescripciones técnicas	**5 puntos** **5 puntos** **10 puntos**
2.3. Otras medidas de especial interés para la integración social de las personas usuarias.	

Para la baremación de estos criterios y su aplicación a cada una de las ofertas se procederá de la siguiente forma:

1. El precio ofertado por los licitadores en sus proposiciones económicas respectivas, no podrá superar el presupuesto base de licitación establecido para el contrato, si bien, podrán igualarlo.

2. Todas las ofertas serán clasificadas por orden de mejor a peor respecto de cada uno de los criterios, aplicando las fórmulas a continuación detalladas, según sean criterios cuantificables o no cuantificables:

   - A las ofertas cuantificables numéricamente (criterio 1), le será de aplicación la siguiente fórmula:

     P=(pm x mo)/O

     Siendo:

     P Puntuación
     pm Puntuación máxima según el Pliego
     mo Mejor oferta
     O Valor cuantitativo de la oferta que se valora

   - Respecto a los criterios cuantificable a partir de aspectos cualitativos y de calidad del proyecto (Criterios 2 y 3), a cada una de las ofertas se le asignará en "O" un valor sobre 10, a fin de determinar su puntuación en función de la proporción que le separa de la mejor oferta, siendo entonces la fórmula a aplicar la siguiente:

     P= (pm*O)/mo

     Siendo:

     P Puntuación
     Pm Puntuación máxima según el Pliego
     O Valor sobre 10
     Mo Mejor oferta

3. Obtendrá la mejor puntuación la oferta más ventajosa para la Administración. En caso de empate, **se dará preferencia** a aquellas licitadoras que reúnan los siguientes criterios, atendiendo al orden de prioridad establecido:

   4) Que esté dedicada, específicamente, a la promoción y reinserción laboral de personas en situación de exclusión social.
   5) Que tengan en su plantilla un número de trabajadores/as superior al 2% con un grado de discapacidad igual o superior al 33%. En caso de persistir el empate, tendrá preferencia en la adjudicación la interesada que disponga del mayor porcentaje de trabajadores/as fijos con discapacidad.
   6) Que sea una entidad sin ánimo de lucro, siempre que su finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato

La constatación de estas circunstancias sólo será requerida si se da este supuesto.

7.4. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

La presentación de proposiciones conlleva, por parte de la entidad o empresa, la aceptación de las prescripciones contenidas en el presente Pliego, y se efectuará de la siguiente forma:

1. Criterios cuantificables numéricamente relativos al precio hora, las empresas presentarán sus ofertas económicas expresadas con dos decimales, según categoría profesional detallando: precio hora sin IGIC, precio hora con IGIC repercutido e importe correspondiente al IGIC.

2. Para la valoración de los criterios cuya ponderación depende un juicio de valor, se procederá de la siguiente forma:

   Proyecto del Gestión del Servicio: Los licitadores presentarán una memoria pormenorizada sobre su propuesta de gestión del Servicio, asumiendo expresamente el cumplimiento del presente Pliego en todas sus especificaciones. Deberá contener los siguientes apartados:

   1. Aspectos generales de funcionamiento
   2. Procedimientos de organización del Servicio, que deberá contemplar expresamente: procedimiento de inicio de servicios con motivo de la acogida de nuevos usuarios; protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales; protocolo de intervención en situaciones de urgencia; protocolo ante incidencias relevantes en aquellos recursos en los que se presten servicios en fines de semana, festivos y jornadas nocturnas.
   3. Procedimientos para la coordinación, seguimiento y control del servicio. Se desarrollarán los siguientes aspectos: Coordinación interna empresa-personal adscrito al servicio; procedimientos previstos para la coordinación con los recursos que constituyen el ámbito de actuación del presente Servicio; sistema de evaluación del Servicio. Para el desarrollo de este apartado se tendrán en cuenta los indicadores señalados en el punto 6.3 de este Pliego.

   Mejoras técnicas: Se detallará el contenido de cada una de las mejoras propuestas en la forma que se indica a continuación:

1. Valoración del grado de adecuación del plan de formación remunerada exigida en el pliego de prescripciones técnicas: hasta 5 puntos

   - Horas de formación relacionadas con el conocimiento del ámbito funcional de desarrollo del servicio.....2 puntos
   - Horas de formación relacionadas con los siguientes aspectos específicos: actuación con personas con trastornos conductuales, intervención en crisis, mejora de la competencia social.....3 puntos

2. Otras medidas de especial interés para la integración social de las personas usuarias: hasta 10 puntos

- Actuaciones dirigidas al fomento de la convivencia, ocio y tiempo libre de las personas usuarias ..... 2 puntos
- Actuaciones dirigidas al desarrollo de habilidades sociales..... 3 puntos

3. Por otra parte, en consonancia con lo establecido en el artículo 50, Uno, 8º y Dos de la Ley 4/2012 (Territorial) de 25 de junio, de medidas administrativas y fiscales, las entidades de Derecho público o entidades o establecimientos privados de carácter social están exentos del Impuesto General Indirecto Canario (IGIC). En todo caso, la tipificación como entidad o establecimiento de carácter social estará precedida del cumplimiento de los requisitos estipulados en el número Dos del citado artículo 8.

4. A efectos de la valoración de las ofertas, en el supuesto de que liciten candidatos sometidos al tipo correspondiente y candidatos exentos, se procederá como operación previa, a homogeneizar los importes de las proposiciones mediante la desvinculación de la cuantía correspondiente al IGIC, de tal manera que quede delimitada una referencia objetiva.

8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO

8.1. DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá un plazo máximo de duración de dos años, computándose desde el día siguiente de la firma del Acta de Inicio del Servicio. Antes de la finalización del contrato, éste podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo entre las partes, por un período máximo de dos años más, manteniéndose inalteradas las condiciones iniciales pactadas.

8.2. OBLIGACIÓN DE SUBROGACIÓN

La entidad adjudicataria estará obligada a subrogarse en los contratos del personal destinado por la actual adjudicataria al cumplimiento del objeto del contrato, que se corresponden con los perfiles profesionales exigidos en el anterior y en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Además de las actuaciones que deba realizar para el cumplimiento de esta cláusula, la adjudicataria deberá entregar al personal un documento en el que se refleje el reconocimiento de los derechos de su anterior empresa, con mención expresa, al menos, de la antigüedad y categoría, dentro de los 30 días siguientes a la subrogación.

8.3. CONDICIÓN DE EJECUCIÓN DE CARÁCTER SOCIAL

Conforme al artículo 118 del TRLCSP, se incorporan al presente contrato condiciones de ejecución de carácter social relacionadas con la inserción laboral de personas con especiales dificultades de acceso al empleo. A tal efecto, en las nuevas contrataciones de personal, bajas y sustituciones que la entidad adjudicataria deba hacer para ejecutar el contrato se deberá priorizar a personas que, conforme a la legislación aplicable, se encuentren en situación legal de desempleo y que pertenezcan a los colectivos con

dificultades de acceso al empleo (personas con discapacidad, personas que tengan acreditada la condición de víctima de violencia de género o víctima del terrorismo y personas en situación de exclusión social que tengan acreditada esta condición por los servicios sociales y órganos competentes). La acreditación de tal circunstancia se deberá realizar ante el órgano gestor del contrato en el plazo máximo de un mes desde la fecha de alta del trabajador, mediante la correspondiente documentación acreditativa de la condición de personas desempleadas e inscritas en los Servicios Públicos de Empleo, con especiales dificultades para su integración en el mercado de trabajo.

8.4. RESPONSABILIDAD CIVIL

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

Será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen por sí o por personal o medios dependientes del mismo, a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. Cuando tales daños y perjuicios han sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración será responsable la misma dentro de los límites señalados en las leyes.

El contratista será responsable igualmente de los daños y perjuicios que se originen durante la ejecución del contrato, tanto para la Administración como para terceros por defectos o insuficiencias técnicas de su trabajo, o por los errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios en los que el trabajo haya incurrido

Si el contrato se ejecutara de forma compartida con más de un profesional, todos responderán solidariamente de las responsabilidades a que se refiere este apartado.

Sin perjuicio de las obligaciones señaladas, el contratista deberá concertar una póliza de seguro de responsabilidad civil (ANEXO I) que cubra todos los riesgos posibles que pudieran producirse como consecuencia de la prestación del servicio durante toda la duración del contrato. La póliza de seguro deberá hacer mención expresa a la cobertura del objeto del presente contrato.

8.5. TRASPASO DE CONOCIMIENTOS

En el caso de que, una vez concluido el periodo inicial de prestación del servicio, se decida no prorrogar el mismo y se licite un nuevo concurso público, si la empresa ganadora del nuevo concurso es distinta de la que presta el servicio hasta entonces, la empresa saliente se compromete al traspaso de información, métodos de actuación y todo el conocimiento relevante para la prestación del servicio a la empresa entrante, como mínimo durante los últimos 15 días de vigencia del contrato.

8.6. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la entidad adjudicataria deberá mantener permanentemente informada de las incidencias y desarrollo de la huelga a la Unidad Técnica responsable del contrato.

En cualquier caso, el derecho a huelga no exime del cumplimiento de los servicios mínimos dirigidos a cubrir los servicios que tengan asignadas tareas de atención personal, así como los que correspondan a los usuarios que carezcan de apoyo familiar o social.

Una vez finalizada la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe en el cual dé cuenta de los servicios mínimos prestados y el número de horas y servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. El informe debe ser presentado en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga.

Comprobados los incumplimientos derivados de la huelga, se procederá a valorar la deducción que corresponda a la factura del período en que se haya producido la huelga, para no abonar los servicios que no se hayan prestado con motivo de la misma. Dicha valoración se comunicará por escrito a la entidad adjudicataria, para su deducción en la factura correspondiente.

8.7. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El contrato derivado del presente pliego respetará, en su integridad, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo. Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento.

La entidad adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:

- Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente. No comunicará tales datos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, físicas o jurídicas, salvo en los casos previstos de la legislación vigente y previa autorización por parte del Ayuntamiento.
- Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información facilitada por el Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar, cuantos datos conozcan. Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.
- La entidad adjudicataria se compromete a formar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanan, programando las acciones formativas oportunas. Asimismo, aquellos profesionales que en el ejercicio de sus funciones estén sujetos a un código deontológico, deberán atenerse al mismo en cuanto presten sus servicios.
- Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto, en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.
- La empresa adjudicataria se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad 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 los que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

- Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos y, en concreto, lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos pertenecientes a los usuarios deberán ser devueltos por la empresa a la Unidad Técnica de Inclusión Social, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, salvo aquellos que la empresa deba conservar en su poder según lo dispuesto en la legislación vigente.
- Asimismo, la entidad adjudicataria deberá comunicar a la Unidad Técnica de Inclusión Social, antes de transcurridos 7 días desde la fecha de comunicación de la adjudicación, la persona que será directamente responsable de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

La entidad adjudicataria vendrá obligada a declarar expresamente que conoce y queda obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo, así como lo dispuesto en las demás normas en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato. Asimismo, manifestará su compromiso de mantenerse informada y dar cumplimiento a cualquier otra normativa relativa a la protección o tratamiento de datos personales que entre en vigor durante la ejecución del contrato.

El Ayuntamiento se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorias que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte de la entidad adjudicataria de sus obligaciones, la cual está obligada a facilitarle cuantos datos o documentos se le requieran para ello.

8.8. ACTUACIONES ESPECIALES

En caso de situaciones de emergencia (incendios, inundaciones, temporales, etc.), el personal medios de la empresa contratista estarán obligados a participar en las actuaciones que se organicen para resolver la eventual situación, atendiendo a las instrucciones que se les dé al respecto y utilizando si fueran necesarios los medios especiales con que se les dote para esos casos.

8.9. INCUMPLIMIENTOS DEL SERVICIO

Con independencia de los incumplimientos de las obligaciones generales derivadas del contrato, se considerarán incumplimientos específicos del servicio contratado los señalados en los apartados siguientes.

1. Se considerarán <u>faltas leves</u>:

   1.1. La falta de puntualidad, en más de dos ocasiones, para la prestación de una actividad concreta (inferior a la media hora respecto del horario previsto).

   1.2. La no comunicación o la falta de justificación de las sustituciones del personal encargado de la prestación del servicio.

   1.3. Las negligencias o descuidos en la prestación del servicio, incluida la falta de equipamiento adecuado del personal, siempre que no se deriven daños ni perjuicios a terceros.

   1.4. La descortesía con los usuarios.

   1.5. Los cumplimientos defectuosos de cualquiera de las obligaciones contractuales que no sean tipificados como graves o muy graves.

   1.6. Infracciones de normas laborales, fiscales, tributarias o administrativas, que no ocasionen trastorno grave al servicio o a los usuarios.

   1.7. Negativa a colaborar con los servicios municipales cuando tal conducta sea poco relevante.

   1.8. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones dimanantes de la documentación de la presente contratación o de la normativa aplicable, que no sea susceptible de ser calificada como grave o muy grave.

2. Se considerarán <u>faltas graves</u>:

   2.1. El incumplimiento de los compromisos concretos asumidos por el adjudicatario en todas aquellas cuestiones que hayan servido como criterios de valoración de las ofertas.

   2.2. La desobediencia a las resoluciones administrativas o instrucciones procedentes del Ayuntamiento relativas a la prestación del servicio o impedir que se puedan ejecutar, salvo cuando sean calificadas como muy graves.

   2.3. La obstrucción de la labor inspectora a realizar por el Ayuntamiento, en los términos previstos en la presente contratación.

   2.4. Notoria falta de rendimiento en la prestación del servicio.

   2.5. Trato vejatorio a los usuarios, salvo cuando deba ser calificado como muy grave.

   2.6. El abandono injustificado del servicio.

2.7. Incumplir el deber de sustitución del personal encargado de la prestación del servicio.

2.8. Obstaculizar, impedir o no asistir a reuniones de coordinación.

2.9. Retraso en el inicio del servicio o incumplimiento del horario cuando fuese reiterado.

2.10.-Falta de puntualidad, en más de dos ocasiones, para la prestación de una actividad concreta (superior a la media hora respecto del horario previsto).

2.11. El acompañamiento del personal durante la prestación del servicio por un familiar, amigo o persona con relación análoga.

2.12. Cualquier forma de fraude en la forma de prestación de los servicios.

2.13. Introducción de cambios o modificaciones en la prestación del servicio no autorizadas por el Ayuntamiento.

2.14. Descuido notable en la conservación y mantenimiento de las instalaciones, edificaciones y medios materiales afectos al servicio.

2.15. No disponer del libro de reclamaciones, según dispone la normativa aplicable.

2.16. Las negligencias o descuidos en la prestación del servicio, incluida la falta de equipamiento adecuado del personal, en caso de que se deriven daños o perjuicios a terceros.

2.17. Infracciones de normas laborales, fiscales, tributarias o administrativas, que ocasionen trastorno grave al servicio o a los usuarios.

2.18. Realización de una actividad incompleta o diferente a la planificada (no hacer tareas, funciones u horas previstas).

2.19. No dar respuesta, la empresa adjudicataria, a una petición de información sobre una actividad realizada, formulada por los técnicos municipales.

2.20. No guardar la debida confidencialidad respecto de los asuntos que se conozcan por razón del servicio prestado.

2.21. La comisión de tres faltas leves en el transcurso de un año.

3. Se considerarán <u>faltas muy graves</u>:

3.1. La falta de renovación de la póliza de seguro exigida en este pliego, su renovación con coberturas inferiores a las establecidas o la minoración en cualquier forma de las garantías exigidas en la misma para con este contrato.

3.2. La vulneración de la normativa reguladora del tratamiento de los datos de carácter personal.

3.3. La falta de notificación inmediata al Ayuntamiento de las incapacidades o incompatibilidades que hubieran podido sobrevenir a la entidad adjudicataria o a algún miembro de su personal.

3.4. Las deficiencias o incumplimientos del contratista, que puedan implicar riesgo para la seguridad y salud del personal o de terceros.

3.5. La subcontratación o cesión del contrato, sin realizar los trámites previstos en la legislación vigente y sin la previa autorización del Ayuntamiento.

3.6. La no realización de la actividad sin justificación sin previo aviso.

3.7. La prestación defectuosa o irregular de los servicios, con incumplimiento de las condiciones establecidas en la documentación contractual.

3.8. Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones y robos a los usuarios.

3.9. La vulneración del deber de guardar secreto respecto a los datos de carácter personal que se conozcan por razón de las actividades que se realicen.

3.10. La desobediencia, por más de dos veces respecto a la misma cuestión, de las resoluciones administrativas o instrucciones relativas a la prestación del servicio o impedir que las mismas se puedan ejecutar.

3.11. Incumplir las directrices que se reserva la Administración en el cumplimiento del servicio, o impedir que estas se lleven a cabo.

3.12. La falsificación en la prestación del servicio o en la información suministrada al Ayuntamiento, de conformidad con lo previsto en la documentación contractual.

3.13. La inobservancia de resoluciones administrativas o de cualquier directriz de obligado cumplimiento, emanada de las autoridades sanitarias, que incidan en la ejecución del contrato.

3.14. No iniciar la prestación del servicio en el plazo estipulado, salvo causa imprevisible y debidamente justificada.

3.15. Las ofensas verbales o físicas, que sean calificadas como trato vejatorio muy grave, a los usuarios.

3.16. No intervenir, de forma inmediata tras su conocimiento, ante una situación que comporte repercusión grave para el servicio o peligro para los usuarios.

3.17. Ocasionar graves perjuicios o molestias a los usuarios en la prestación del servicio, procedan o no de las conductas del personal empleado por la empresa adjudicataria.

3.18. No dar respuesta a una petición de información o documentación solicitada por el Ayuntamiento.

3.19. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones dimanantes de la documentación de la presente contratación o de la normativa aplicable que, por su trascendencia y entidad, merezcan tal calificación.

3.20. La comisión de dos o más faltas graves en un período de seis meses.

Esta relación de incumplimientos del servicio no tiene carácter exhaustivo, debiendo entenderse cualesquiera otros que puedan producirse y que no estén expresamente previstos. En cualquier caso la gravedad de los mismos será atribuida a la que les corresponda por analogía a los previstos con anterioridad y, en caso de duda, se les atribuirá el grado inferior.

Será el responsable municipal del Servicio el que, tras valorar las circunstancias concurrentes, elaborará un informe relativo a la concurrencia del incumplimiento y su tipificación. El órgano competente adoptará la pertinente resolución administrativa, previa audiencia de la entidad adjudicataria.

8.10. PENALIDADES

La comisión de las faltas previamente descritas podrá ser sancionada de la forma siguiente:

1. La comisión de falta leve podrá dar lugar al apercibimiento de la entidad adjudicataria.
2. La comisión de una falta grave podrá dar lugar a la imposición de sanción pecuniaria de hasta el 2% del importe anual del contrato.
3. La comisión de una falta muy grave podrá dar lugar a la imposición de todas o alguna de las siguientes sanciones:
   - sanción pecuniaria de hasta el 4% del importe anual del contrato;
   - la resolución del contrato;
   - la inhabilitación para contratar.

9. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

Lote 1: Grupo L, Subgrupo 6, Categoría 1, sin perjuicio de lo establecido en la vigente redacción del artículo 65.1 b) del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Lote 2: No es exigible, por aplicación de lo dispuesto en la vigente redacción del artículo 65.1 b) del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Las Palmas de Gran Canaria, a 30 de septiembre de 2015.

LA JEFA DE LA UNIDAD TÉCNICA DE INCLUSIÓN SOCIAL

(Res. 1325/2015, de 09 de enero)

Yolanda Aguiar García