# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

## INDICE

**Cláusula 1ª.-** Naturaleza y finalidad del servicio
**Cláusula 2ª.-** Principios generales que rigen la prestación del servicio
**Cláusula 3ª.-** Objeto del contrato
**Cláusula 4ª.-** Plazos en la ejecución del contrato
**Cláusula 5ª.-** Marco de referencia administrativo y legal para la prestación del servicio
**Cláusula 6ª.-** Usuarios
**Cláusula 7ª.-** Actuaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio
**Cláusula 8ª.-** Exclusiones del Servicio de Ayuda a Domicilio
**Cláusula 9ª.-** Aportación de medios humanos
**Cláusula 10ª.-** Aportación de medios materiales
**Cláusula 11ª.-** Organización de la prestación del Servicio
**Cláusula 12ª.-** Coordinación entre el Ayuntamiento y la entidad adjudicataria
**Cláusula 13ª.-** Incidencias en la prestación del servicio
**Cláusula 14ª.-** Seguimiento de la prestación del servicio
**Cláusula 15ª.-** Determinación y acreditación de servicios abonables. Régimen de pago
**Cláusula 16ª.-** Presupuesto de Licitación
**Cláusula 17ª.-** Procedimiento y forma de adjudicación
**Cláusula 18ª.-** Tipo de licitación
**Cláusula 19ª.-** Obligación de subrogación
**Cláusula 20ª.-** Condiciones especiales de ejecución del contrato
**Cláusula 21ª.-** Traspaso de Conocimientos
**Cláusula 22ª.-** Copago
**Cláusula 23ª.-** Medidas en caso de huelga legal
**Cláusula 24ª.-** Confidencialidad y protección de datos
**Cláusula 25ª.-** Sistema informático e información del servicio
**Cláusula 26ª.-** Incumplimientos del servicio
**Cláusula 27ª.-** Penalidades

## CLÁUSULA 1ª.- NATURALEZA Y FINALIDAD DEL SERVICIO

1. La Ayuda a Domicilio constituye un conjunto de actuaciones, realizadas preferentemente en el domicilio del destinatario, de carácter personal, doméstico, social, de apoyo piscológico y rehabilitador, dirigidas a individuos o familias que se hallen en situaciones de especial necesidad, facilitando así la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia.

2. Los fines prioritarios del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante, SAD) son:

a. Prevenir o compensar la pérdida de autonomía, prestando la ayuda necesaria para realizar las actividades de la vida diaria.
b. Prevenir internamientos innecesarios en instituciones.
c. Lograr un marco de convivencia familiar saludable o una relación positiva en el entorno, evitando situaciones de aislamiento.
d. Colaborar con la familia en los casos en los que esta, por sí misma, no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria del usuario.
e. Favorecer el mantenimiento de la persona en su domicilio.
f. Prevenir situaciones personales que puedan motivar un deterioro físico, psíquico o su marginación social.
g. Favorecer el desarrollo de las capacidades de los usuarios.
h. Prestar servicios de carácter asistencial, educativo, preventivo e integrador, no debiendo suplantar la responsabilidad familiar.

## CLÁUSULA 2ª.- PRINCIPIOS GENERALES QUE RIGEN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se regirá por los siguientes principios:

- **Principio de Prevención, Normalización e Integración**: el servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de los usuarios, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes. Asimismo, la prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para evitar el deterioro del usuario y la consecuente institucionalización.

- **Principio de globalidad**: la atención que se preste deberá ser integral, ofreciéndose una ayuda de carácter polivalente para la cobertura de una amplia gama de necesidades de los usuarios.

- **Principio de complementariedad**: este servicio podrá articularse con otras prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas.

- **Principio de inclusión**: la prestación del servicio podrá prever acciones para la inclusión individual o familiar en el medio comunitario.

- **Principio de igualdad y equidad**: se garantizará el acceso a las prestaciones de este servicio con arreglo a criterios de equidad, sin discriminación alguna asociada a condiciones personales o sociales.

- **Principio de calidad**: la realización de este servicio deberá garantizar la existencia de unos estándares mínimos de calidad para los principales tipos de prestaciones y servicios, mediante la regulación de los requisitos materiales, funcionales y de personal que con carácter de mínimos deberán respetarse, y fomentarán la mejora de dichos estándares; asimismo, deberá promover el desarrollo de una gestión orientada a la calidad.

- **Principio de promoción de la autonomía de la persona atendida**: se favorecerá al máximo el mantenimiento de las habilidades que el usuario conserve y se limita la prestación de apoyos a los realmente necesarios, evitando sustituir a la persona en todos aquellos gestos de la vida diaria que ella sí pueda realizar.

- **Principio de flexibilidad de la atención**: el SAD debe ser capaz de responder eficaz y ajustadamente a las necesidades muy específicas de la persona atendida y de su entorno. Esta flexibilidad se refiere tanto a la continua adaptación de las funciones a realizar por el profesional y de la forma de realizarlas para su ajuste a los sucesivos cambios de necesidades, como a los aspectos relacionados con los horarios de atención y con los días de atención, dentro de los términos establecidos en el presente pliego.

- **Principio de coordinación de la atención**: deben establecerse cauces que, en el marco de la planificación individual, garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el SAD y otros servicios, en particular con otros servicios prestados en el ámbito domiciliario – servicios de salud a domicilio: hospitalización, atención primaria, cuidados de enfermería- y con otros servicios, principalmente sociales, prestados

en el ámbito comunitario – teleasistencia, ayudas técnicas y tecnológicas, adaptación del medio, atención diurna, fórmulas de respiro-.

- **Principio de continuidad y regularidad en el personal de atención:** se evitarán fórmulas de organización del servicio que impliquen una excesiva rotación o la participación de un número excesivo de profesionales en la realización de las diferentes funciones incluidas en el servicio.

- **Principio de profesionalidad**: las personas que intervienen en la prestación del SAD deben adoptar una actitud a las vez profesional, respetuosa y cercana, y tener la capacidad y el conocimiento necesarios para dar respuesta a las necesidades de la persona atendida y para desarrollar las funciones a realizar en el domicilio, así como para detectar nuevas necesidades y, en su caso, disfunciones o inadecuaciones en el servicio programado, y proponer modificaciones o adaptaciones en los mismos para un mejor ajuste a las necesidades del usuario.

## CLÁUSULA 3ª.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato de servicios tiene por objeto la prestación del SAD en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales, pudiendo alcanzar este servicio a personas en situación de dependencia, en los términos previstos en la legislación vigente.

## CLÁUSULA 4ª.- PLAZOS EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

1. Duración del contrato. El contrato tendrá un plazo máximo de vigencia de dos años, si bien se podrá prorrogar expresamente, de forma anual, hasta un máximo de otros dos.

2. Plazo de garantía. El período fijado para la devolución definitiva de la fianza es de tres meses.

## CLÁUSULA 5ª.- MARCO DE REFERENCIA ADMINISTRATIVO Y LEGAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. La prestación del servicio objeto del presente contrato podrá derivar de la concesión del SAD por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria o del cumplimiento de las obligaciones contraídas por esta Administración a través de convenios de colaboración interadministrativa. La suscripción de cualquier convenio de colaboración interadministrativa que incida en la ejecución del presente contrato, será comunicada por el Ayuntamiento a la entidad adjudicataria, remitiéndole un ejemplar del referido documento.

2. Los Pliegos de Prescripciones Técnicas Particulares y de Cláusulas Administrativas Particulares, así como la proposición seleccionada, revestirán carácter contractual; por lo que dichos documentos formarán parte del contrato.

3. En todo aquello no previsto expresamente en el presente contrato, habrá que estar a lo establecido en la normativa que resulte aplicable, especialmente:
- La Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales.
- El Decreto 5/1999, de 21 de enero, por el que se regula la prestación del servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma Canaria.
- El Reglamento del Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Y demás normativa de concordante aplicación en esta materia.

## CLÁUSULA 6ª.- USUARIOS

Serán usuarios del SAD aquellos individuos o familias que hayan adquirido tal condición a través de la correspondiente resolución administrativa.

## CLÁUSULA 7ª.- ACTUACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1. Todas las tareas que ofrece el SAD tendrán un carácter subsidiario, destinadas a complementar las propias capacidades del usuario o de las otras personas de su entorno

inmediato, resaltando además el carácter educativo y preventivo de todas ellas. Serán de dos clases: básicas y extraordinarias.

2. Se establecen niveles de prestación de las tareas: total, ayuda parcial (con la colaboración del usuario), supervisión y adiestramiento.

3. Las tareas son las que se detallan a continuación:

3.1.- BÁSICAS: de carácter personal y doméstico; comprende la realización de las siguientes tareas:

3.1.1.- De carácter personal:

A. Descripción de las tareas:

3.1.1.1.- Aseo personal, incluyendo baño, ducha, lavado del cabello, cambio de ropa y todo aquello que conlleve la higiene personal habitual y limpieza de dependencias utilizadas (cuarto de baño y habitación).

3.1.1.2.- Aseo personal con atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes, con problemas de movilidad, a fin de evitar la formación de escaras o úlceras. Consiste en: cambio de pañales, cambio de ropa personal y de cama, limpieza de los utensilios y dependencias utilizadas (cuarto de baño y habitación) y ayuda/apoyo a la movilización en la casa, ayuda para la ingestión de medicación prescrita, levantar y acostar de la cama.

3.1.1.3.- Acompañamiento a visitas terapéuticas y recogida de recetas y medicamentos (el transporte correrá a cargo del usuario).

3.1.1.4.- Apoyo o compañía, dentro o fuera del hogar, siempre que no se disponga de familiares o de voluntariado para la realización de las actividades normales propias del usuario en su entorno.

3.1.1.5.- Otras atenciones de carácter personal no contempladas en los apartados anteriores, que justifiquen la finalidad del servicio (ayuda en el vestir y comer, control de la alimentación y apoyo en la elaboración de menús, acompañamiento en gestiones, etc.).

3.1.1.6.- Actuaciones dentro del hogar, tales como :

- Acompañamiento en el hogar así como la facilitación de actividades de ocio en el hogar, mediante la entrega de material para la realización de trabajos manuales, así como prensa, revistas, libros o similares (los gastos correrán a cargo del usuario).
- Adiestramiento en la realización de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico, en el fomento de hábitos de higiene y de orden y en la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas, que potencien la autonomía del usuario.

B. Las tareas anteriormente descritas podrán complementarse con las siguientes actuaciones:

3.1.1.7.- Actuaciones de carácter educativo.

Son aquellas dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas concretándose, entre otras, en las siguientes actividades:

- Organización económica y familiar.
- Fomento en los hábitos de la higiene familiar.
- Formación en hábitos de convivencia.
- Apoyo a la integración y socialización.

3.1.1.8.- Actuaciones de carácter rehabilitador.

Se refieren a las intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo psicosocial, dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y a la integración del usuario en su unidad convivencial y en su mundo relacional.

3.1.1.9.- Actuaciones complementarias. Constituyen las gestiones o intervenciones que puedan ser necesarias para facilitar el mejor desenvolvimiento del usuario, tales como:

- Actuaciones de carácter socio-comunitario. Son aquellas actividades o tareas dirigidas a fomentar la participación del usuario en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre, posibilitando el desarrollo de sus capacidades creativas y ocupacionales.
- Actuaciones de adaptación del hogar. Son aquellas actividades de adaptación funcional del hogar necesarias para solventar situaciones concretas y específicas de dificultad, tales como eliminación de barreras en el hogar, acondicionamiento de la vivienda, ect.
- Ayudas técnicas. Son aquellos instrumentos dirigidos a suplir o complementar las limitaciones funcionales de las personas con dificultades para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.

3.1.2.- De carácter doméstico:

3.1.2.1.- Limpieza habitual y mantenimiento de la vivienda, como apoyo a los usuarios que no pueden realizarla con la frecuencia que requiere, en el interior del domicilio: hacer la cama, barrer, fregar, limpiar el polvo, limpieza de baño y cocina, etc., así como el apoyo en la organización y orden domésticos. Se excluyen las tareas que impliquen un riesgo para el auxiliar (movilización y limpieza de ventanas correderas, persianas exteriores, etc.).

3.1.2.2.- Limpieza general, como apoyo a aquellos usuarios con dificultades para realizar tareas y limpiezas de esfuerzo o que les suponen especialmente un riesgo (cristales, lámparas, zonas altas, ...); en todo caso, se les dará una periodicidad semestral o anual, según se determine.

3.1.2.3.- Limpieza extraordinaria o de choque, a realizar en caso de que sea propuesta por los responsables del servicio en los Centros Municipales de Servicios Sociales, en aquellas viviendas en malas condiciones higiénicas y que resulte imprescindible para prestar el servicio. Generalmente se hacen cuando por existir problemática social no es posible realizarla por otros medios (usuarios, familiares, ...). Este tipo de limpieza suele consistir en retirar objetos inservibles y basuras, desinfectar y barrer y fregar con productos desinfectantes.

3.1.2.4.- Lavado, planchado, orden y repaso de la ropa. Consistirá en la realización de estas tareas en el domicilio del usuario, empleando los electrodomésticos con que se encuentra dotado el hogar. En el caso de lavado, normalmente, se hará uso de la lavadora y podrán realizarse lavados a mano de pequeñas prendas cuando el usuario no pueda hacerlo.

3.1.2.5.- Realización de compras domésticas a cuenta del usuario. Se realizará cuando la persona o resto de convivientes se encuentren incapacitados para salir del domicilio o con el fin de que se adquiera la habilidad necesaria para efectuar la actividad correctamente. En caso de la compra de alimentos se tendrán siempre en cuenta los más convenientes por su estado de salud, según el caso.

3.1.2.6.- Preparación y cocinado de alimentos dentro del domicilio. Consistirá en el cocinado de alimentos proporcionados por el usuario.

3.1.2.7.- Acondicionamiento en el hogar. Consistirá en pequeños arreglos de mantenimiento y adaptaciones funcionales en la vivienda de los usuarios, siendo los materiales necesarios proporcionados por los mismos, tales como:

- Pequeñas reparaciones de fontanería (a modo de ejemplo: arreglos de cisterna, desatascos en los bajantes, cambio de llaves, empates de tuberías con lavabos, vasijas, etc.).
- Pequeñas reparaciones de electricidad (a modo de ejemplo: arreglos y cambios de enchufes, cambios de bombillas, etc.).
- Pequeñas reparaciones de albañilería (a modo de ejemplo: colocación de azulejos y pisos sueltos, etc.).
- Reparaciones de pintura (a modo de ejemplo: reparación de encalado y de pintura de techos y paredes, etc.).
- Otras reparaciones de mantenimiento de carácter menor.
- Pequeñas adaptaciones funcionales del hogar (a modo de ejemplo: instalación de agarraderas, bombillos sustitutos de timbres, etc.).

3.1.3.- Auxilio en las actividades cotidianas. Está concebido como un servicio mixto -tareas de atención personal y domésticas-, que incluye aquellas tareas necesarias para el normal funcionamiento de la vida cotidiana del ususario y que, por su volumen o carácter esporádico o excepcional, no requieran de un reconocimiento específico. Comprende tareas a realizar tanto dentro como fuera del domicilio: realización de compras domésticas a cuenta del usuario del servicio, apoyo en tareas domésticas (limpieza, preparación de alimentos....), compra de alimentos, compra de medicamentos, acompañamiento para la realización de tareas fuera del hogar como gestiones, actividades de ocio, etc. Esta modalidad tiene carácter complementario a las tareas de atención personal o domésticas por lo que puede acompañar a las mismas sin que suponga aumento en el número de horas reconocidas.

3.2.- EXTRAORDINARIAS: de apoyo personal y alivio familiar, cuando se conviva con una persona que requiera la ayuda de otra para atender sus necesidades básicas. Comprende, exclusivamente, las atenciones necesarias para la movilización, aseo personal y vestido de la persona dependiente, los sábados, domingos y días festivos.

4. Actuaciones con el colectivo infancia/familia. Criterios para la prestación del servicio.

4.1.- Comprende aquellas tareas a realizar por el auxiliar de ayuda a domicilio, exclusivamente, para apoyar a padres, familiares responsables, tutores o educadores, con

la autorización de alguno de ellos, y con la supervisión de los técnicos municipales responsables de estos casos.

124

4.2.- En concreto, el auxiliar de ayuda a domicilio:

4.2.1.- Participa en el programa de atención individualizada con cada miembro de la familia, en las distintas tareas, con la supervisión de los equipos de los Grupos Técnicos de Servicios Generales y Comunitarios responsables de estos casos.

4.2.2.- Ayuda a potenciar y reforzar en los usuarios los hábitos y capacidades para valerse por sí mismos y promover actitudes para mejorar su calidad de vida.

4.2.3.- Entrena en habilidades domésticas, higiénicas y de organización y economía doméstica.

4.2.4.- Informa, se coordina y solicita asesoramiento de la evolución del caso al equipo de intervención responsable, siempre a través de trabajadores sociales de la empresa adjudicataria encargados del seguimiento del servicio.

4.2.5.- Participa, siempre a través de los trabajadores sociales de la empresa adjudicataria encargados del control de los servicios, en el seguimiento de todos los casos, ya que el auxiliar conoce de primera mano los cambios y evolución de la familia.

4.2.6.- Detecta cambios y comunica lo observado en las relaciones familiares al equipo responsable de la intervención, siempre a través de trabajadores sociales de la empresa que realizan el seguimiento del servicio.

4.2.7.- Potencia valores positivos para superar situaciones de crisis (siempre por indicación del educador familiar responsable del caso y a través de trabajadores sociales de la empresa que realizan el seguimiento del servicio).

## CLÁUSULA 8ª.- EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1. Cuando el usuario del servicio sea una única persona, el personal de atención domiciliaria no atenderá a otros miembros de la familia o allegados con los que cohabite, ni asumirá tareas de índole doméstico, en los aspectos no relacionados con el servicio personalizado al usuario.

2. El personal de ayuda a domicilio no realizará arreglos de cierto calibre (pintar, jardinería, ...) en el domicilio del usuario que vayan más allá de lo dispuesto en la cláusula anterior.

3. No se realizarán actuaciones de naturaleza o contenido sanitario que requieran capacitación profesional específica, vigilancia y apoyo en hospitales y cuantas no se correspondan con los fines del SAD. En consecuencia, queda prohibido, entre otras cosas, la realización de curas, administrar medicación por vía intramuscular, intravenosa, suministrar medicación que implique cierto grado de conocimiento por quien lo administra, ayudar en ejercicios de rehabilitación o mantenimiento o similares. Las atenciones sanitarias serán proporcionadas por la red de atención sanitaria.

4. Salvo circunstancias excepcionales (por ejemplo, los perros guía), el cuidado y atención de animales domésticos quedará excluido de las tareas comprendidas en estos servicios.

**CLÁUSULA 9ª.- APORTACIÓN DE MEDIOS HUMANOS**

1. La empresa adjudicataria, en las relaciones con sus trabajadores, quedará sujeta a lo previsto en el Convenio Colectivo Laboral vigente que le sea de aplicación.

2. La entidad adjudicataria debe contar con una plantilla adecuada y suficiente para mantener cubiertas todas las actuaciones derivadas de la prestación de este servicio, incluidas las de coordinación, de forma que le permita:

2.1.- Contar con perfiles profesionales debidamente cualificados y en condiciones apropiadas para llevar a cabo las tareas que correspondan, en función de los usuarios a que se dirigen, la intensidad y la tipología de las actuaciones.

2.2.- Tener plena disponibilidad en las franjas horarias que se precisen.

2.3.- 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.

2.4.- 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. El personal afectado debe ser sustituido en su totalidad y de forma inmediata, no pudiendo quedar ningún usuario sin la prestación del servicio concedido.

2.5.- Dar cumplimiento a las ratios mínimas previstas en esta cláusula, previéndose la posibilidad de que se produzca un incremento progresivo de los usuarios.

3. La entidad adjudicataria deberá contar con los siguientes perfiles profesionales:

3.1.- Trabajadores sociales

Deberá disponer en plantilla, como mínimo, de un Titulado Universitario en Trabajo Social por cada 100 domicilios dados de alta en el servicio. Realizarán las siguientes funciones:

3.1.1.- Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones y el cumplimiento del programa de atención individualizado.

3.1.2.- Informar a los técnicos municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que proporcione el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en todo lo referente a la adecuada atención de cada usuario y el buen funcionamiento del servicio en general.

3.1.3.- Organizar y supervisar el trabajo de todos los profesionales de la empresa adjudicataria implicados en la prestación del servicio, así como hacer el seguimiento y valoración de su trabajo mediante reuniones y visitas domiciliarias, en su caso.

3.1.4.- Elaborar y entregar los cuadrantes de trabajo a los auxiliares de ayuda a domicilio, así como elaborar y entregar los calendarios anuales de los servicios a los técnicos municipales del SAD.

3.1.5.- Participar en la formación continuada del personal auxiliar.

3.1.6.- Realizar una visita mensual de seguimiento a cada usuario del SAD, así como realizar informes de seguimiento e incidencias del servicio, que serán entregados a los técnicos responsables del servicio en los Centros Municipales de Servicios Sociales con un periodicidad mensual.

3.1.7.- Realizar reuniones de coordinación y seguimiento de los casos con los técnicos municipales responsables del servicio de los Centros Municipales de Servicios Sociales.

3.1.8.- Participar con los técnicos municipales en la ejecución de las orientaciones o de la atención que necesiten los usuarios.

3.1.9.- Otras funciones análogas no especificadas.

3.2.- Auxiliares de ayuda a domicilio

Es el profesional que tiene por objeto atender directamente al usuario, en el propio domicilio o en su entorno, siguiendo las pautas de actuación y cuidados indicados por los técnicos municipales. En concreto realizarán las siguientes tareas:

3.2.1.- Aseo e higiene personal, arreglo personal, ducha o baño, incluida la higiene bucal.

3.2.2.- Ayuda para vestido, calzado y alimentación.

3.2.3.- Traslados y movilización dentro del hogar.

3.2.4.- Estimulación y fomento de la máxima autonomía y participación de las personas atendidas.

3.2.5.- Fomento de hábitos de higiene y orden.

3.2.6.- Cambios posturales y cuidados básicos a encamados e incontinentes.

3.2.7.- Ayuda en la administración de medicamentos prescritos a los usuarios y en la ingestión de alimentos.

3.2.8.- Fomento en la utilización correcta de las ayudas técnicas y adaptaciones pautadas.

3.2.9.- Recogida de recetas y gestión de documentos administrativos relacionados con la vida diaria del usuario.

3.2.10.- Dar aviso a los trabajadores sociales de los cambios observados en los usuarios.

3.2.11.- Mantenimiento de limpieza o ayuda en la limpieza de la vivienda.

3.2.12.- Preparación de alimentos en el hogar o traslado de los mismos al domicilio.

3.2.13.- Lavado, planchado, repaso y organización de la ropa dentro del hogar, así como apilado de las ropas sucias .

3.2.14.- Adquisición de alimentos y otras compras de artículos de primera necesidad, por cuenta del usuario.

3.2.15.- Mantenimiento básico habitual de los utensilios domésticos y de los de uso personal.

3.2.16.- Compañía, facilitar actividades de ocio dentro del domicilio, acompañamiento fuera del hogar para posibilitar la participación del usuario en actividades de carácter socioeducativo y terapéutico.

3.2.17.- Cuidado y atención de los menores cuyas familias sean usuarias del SAD.

3.2.18.- Otras de análoga naturaleza.

Se deberá contar con personal masculino y femenino, que responda a las necesidades, según valoración del personal técnico municipal.

Cada auxiliar de ayuda a domicilio atenderá, como máximo, a 10 usuarios dados de alta en el servicio.

3.3.- Operarios de mantenimiento

Se encargarán de las reparaciones descritas en las tareas domésticas, con las funciones propias de su categoría y titulación específica.

4. El personal deberá acudir a los domicilios debidamente uniformado e identificado.

5. El personal dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria, por cuanto esta 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:

5.1.- 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.

5.2.- 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.

5.3.- 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.

5.4.- 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.

5.5.- 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.

6. La entidad adjudicataria asumirá todos los gastos de transporte del personal derivados de los desplazamientos que sean necesarios para realizar la prestación del servicio.

7. La entidad adjudicataria adoptará las medidas necesarias para evitar que sus trabajadores perciban cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de los usuarios del servicio o figurar como cotitular o firma autorizada de sus cuentas bancarias o bienes de su propiedad o cualquier circunstancia de análoga naturaleza. La concurrencia de cualquiera de estos hechos supondrá una vulneración del código deontológico y un incumplimiento del contrato calificado como muy grave en la documentación que rige esta contratación.

En este sentido, la entidad adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar a la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales, de cualquier situación de esta naturaleza que pudiera producirse.

8. 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.

Deberá para ello contar con personal que supla las ausencias previstas o imprevistas sin que conlleve la asignación de más de dos auxiliares sustitutos para la prestación de las tareas establecidas. Se velará especialmente por el cumplimiento de este principio en el caso de personas con necesidades especiales de atención.

9. La entidad adjudicataria deberá establecer un plan anual retribuido para formación de su personal, con un mínimo de 40 horas anuales de formación.

## CLÁUSULA 10ª.- APORTACIÓN DE MEDIOS MATERIALES

1. La entidad adjudicataria del servicio está obligada a aportar los medios materiales necesarios y apropiados para la óptima prestación del servicio.

2. En concreto, está obligada a :

2.1.- Dotar al personal de los medios materiales preceptivos y adecuados para el ejercicio de sus funciones (ropa de trabajo, guantes, mascarillas, batas de trabajo, calzado ....), dando cumplimiento a la normativa que resulte de aplicación durante la ejecución del contrato.

2.2.- Aportar los materiales y productos para la limpieza extraordinaria o de choque, de forma excepcional, cuando así lo determinen los técnicos municipales.

3. Serán aportados por el usuario el resto de materiales y productos necesarios para la realización de las actuaciones propias del servicio (aseo personal, tareas domésticas, adaptaciones funcionales o reparaciones de la vivienda ....), asumiendo también la reposición de los mismos por desgaste o deterioro derivado de su uso habitual.

## CLÁUSULA 11ª.- ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. La entidad adjudicataria deberá presentar un proyecto de funcionamiento que recoja todos los extremos de la prestación del servicio. Se detallarán organigramas, capacidades profesionales, personales, medios disponibles, experiencias profesionales y propuestas de protocolos de actuación.

2. Los técnicos municipales encargados del servicio realizarán el estudio y la valoración de cada caso, así como el modelo de atención requerido, proponiendo la asignación de las actuaciones que se consideren oportunas, llevando a cabo el seguimiento de las mismas, tal como establece el Decreto 5/1999 por el que se regula la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y el actual Reglamento del Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio. También les corresponde la evaluación del servicio, las propuestas de modificación y las propuestas de finalización del mismo.

3. La prestación del servicio se llevará a cabo conforme a lo establecido en la documentación administrativa inicialmente comunicada a la entidad adjudicataria para cada usuario, debiendo ajustarse a los cambios que se puedan producir posteriormente, que se reflejarán en las correspondientes resoluciones administrativas o en los partes de seguimiento, suscritos por el técnico municipal responsable del caso.

4. El inicio de la prestación del servicio se realizará conforme a lo siguiente:

4.1.- Una vez concedido el servicio al usuario, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria lo comunicará a la entidad adjudicataria, dándole traslado de la orden y del parte de inicio, en el que se hará constar, al menos, los siguientes datos:

- Número de expediente e identificación de la resolución administrativa por la que se concede el servicio.
- Nombre del usuario, su DNI y domicilio.
- Identificación de las actuaciones a realizar.
- Número de horas asignadas a cada actuación.
- Plazo máximo para la prestación del servicio.
- Cualquier otra condición o criterio en cumplimiento de la resolución administrativa por la que se concede el servicio.

En el parte de inicio la empresa adjudicataria deberá dejar constancia de los datos que a continuación se señalan:

- El día y hora de la prestación del servicio, así como la fecha de inicio del mismo. El inicio del servicio deberá tener lugar en un plazo máximo de siete días naturales, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la orden de inicio. Este plazo máximo se reducirá a cuarenta y ocho horas, en casos de urgencia.
- Nombre del auxiliar y del trabajador social asignados al caso.

4.2.- En el día y hora señalados para proceder al comienzo del servicio, el trabajador social junto con el auxiliar de ayuda a domicilio de la entidad adjudicataria y el técnico municipal responsable del caso, se personarán en el domicilio del usuario, para:

- Dar a a conocer al usuario el contenido y condiciones de la prestación del servicio.
- Presentar al auxiliar o auxiliares de ayuda a domicilio que prestarán el servicio.
- Presentar al trabajador social de la empresa, que realizará las funciones de interlocutor con la entidad adjudicataria.
- Se informa al usuario que para comunicar cualquier incidencia sobre la prestación del servicio deberá ponerse en contacto con el trabajador social municipal correspondiente. En

su defecto se pondrá en contacto con el trabajador social de la empresa adjudicataria, a cuyo efecto se le proporcionará al usuario un número de teléfono de contacto, que será una línea 900.

- Firmar el parte de inicio, según establece el Reglamento del Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio.

5. En caso de que la entidad adjudicataria necesite modificar la prestación del servicio (horarios, fechas, auxiliares que prestan la atención, etc.), deberá comunicarlo al técnico municipal responsable del caso mediante escrito, en el que se describa el motivo que origina la modificación.

Asimismo, el técnico municipal responsable del caso, previa valoración al efecto, podrá indicar a la empresa la realización de algún cambio en la prestación del servicio (sustitución de personas que realicen el mismo).

6. Con carácter general, el servicio se prestará de lunes a sábado, pudiéndose incluir, excepcionalmente, los domingos y festivos, en aquellos casos que valore el técnico municipal. Se considerarán festivos aquellos que aparezcan como tales en el calendario laboral.

El servicio se desarrollará preferentemente en horario diurno -entre las 7:00 y las 22:00 horas-, pudiendo abarcar excepcionalmente el horario nocturno -entre las 22:00 y las 7:00 horas-, según valoración técnica.

7. En la prestación del servicio en horario diurno, las actuaciones relativas al aseo y cuidado personal serán realizadas preferentemente en la primera franja horaria de la mañana, máxime en el caso de usuarios de atención especial (encamados e incontinentes con problemas de movilidad).

8. El horario reconocido al usuario será cumplido en su totalidad para las tareas relativas a la prestación del servicio, no pudiendo incluirse en el mismo el tiempo derivado de los traslados del personal para acudir al domicilio del usuario correspondiente.

Asimismo, cada vez que se realice una actuación, la entidad adjudicataria someterá a la firma del usuario el correspondiente parte de trabajo, en el que se detalle las tareas concretas y el tiempo empleado para su realización.

La empresa ratificará los servicios prestados en el informe mensual de seguimiento y facturación.

9. La entidad adjudicataria deberá tener en cuenta para la organización del trabajo, sea cual fuere la tarea a realizar, los horarios preestablecidos para otras actuaciones o servicios que así lo requieran, tales como asistencia a centros, visitas terapéuticas, control de medicación, etc., incluidos los servicios que, por causas justificadas, requieran un horario de tarde.

10. El personal no puede permanecer en el domicilio en ausencia del titular o fuera del tiempo previsto para la prestación del servicio.

11. Cuando resulte necesario utilizar transporte para la realización del servicio, el usuario deberá hacerse cargo de su propio gasto y del que corresponde al personal que le acompañe. En ningún caso se podrá utilizar medios de transporte privados del personal de la empresa adjudicataria.

12. La entrega de llaves del domicilio de un usuario a la entidad adjudicataria o personal a su cargo, requerirá la previa autorización del usuario por escrito y deberá ser debidamente comunicada al Ayuntamiento. La responsabilidad de su custodia y del uso que se haga de la misma vincula, directa y exclusivamente, a la entidad adjudicataria y al usuario, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento.

13. La entidad adjudicataria se obliga a tener hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios. En el caso de que tenga lugar la presentación de una reclamación o sugerencia, la entidad adjudicataria remitirá al Ayuntamiento, en el mismo día o en el siguiente día hábil al de su presentación, un ejemplar de la misma.

14. La entidad adjudicataria deberá disponer y mantener una sede local en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, con la infraestructura, condiciones y espacios suficientes para el adecuado desarrollo de la gestión del servicio. Esta sede deberá contar con teléfono de contacto durante el horario de oficina y un teléfono de urgencias, de uso fuera del referido horario.

15. La adjudicataria deberá admitir la posible incorporación de alumnos en prácticas de formación en este servicio. Cuando esto se realice a instancia de la adjudicataria, esta vendrá obligada a comunicar por escrito previamente a la Unidad Técnica de Servicios Generales y Comunitarios esta intención.

**CLÁUSULA 12ª.- COORDINACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO Y LA ENTIDAD ADJUDICATARIA**

1. Las relaciones entre la entidad adjudicataria y el Ayuntamiento se canalizarán a través de la Unidad Técnica de Servicios Generales y Comunitarios dependiente de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales y de los técnicos del Servicio de Ayuda a Domicilio de los Grupos Técnicos de Servicios Generales y Comunitarios. Para ello la entidad adjudicataria designará:

1.1.- A una persona para que asuma la condición de interlocutor, la cual debe tener conocimientos técnicos del servicio y capacitación para el tratamiento de cualquier asunto que se derive de la ejecución del contrato. Su función será la comprobación y vigilancia de la ejecución del contrato en todos sus contenidos y extensión.

Esta persona deberá tener amplias facultades para cursar instrucciones y órdenes y su designación deberá ser comunicada al Ayuntamiento, así como un número de teléfono de contacto.

Dicho interlocutor y la persona responsable municipal encargada del servicio celebrarán reuniones periódicas para la supervisión del cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato.

1.2.- Un trabajador social por cada distrito que realizará las labores de coordinación, gestión y organización del servicio así como de dirección y supervisión del trabajo realizado, conforme a lo establecido en la documentación de la presente contratación; y ello sin perjuicio de las tareas y funciones que desde la empresa adjudicataria se encomiende a los trabajadores sociales de zona.

2. La entidad adjudicataria garantizará que, en horario de mañana, coincidiendo con el horario fijo del personal municipal, esté presente en sus oficinas, al menos un técnico de los que están asignados habitualmente en cada uno de los distritos, para la gestión de incidencias diarias, tanto urgentes como ordinarias.

3. El trabajador social que desempeñe las tareas de coordinación en cada distrito y los técnicos municipales en cada uno de los Grupos Técnicos de Servicios Generales y Comunitarios se reunirán para el seguimiento y verificación de la prestación del servicio. Estas reuniones se realizarán con una periodicidad mínima de seis meses.

Paralelamente, los trabajadores sociales de zona y los técnicos municipales responsables del servicio establecerán fórmulas de coordinación y se reunirán para abordar el seguimiento más detallado de cada caso.

4. En el caso de que el Ayuntamiento haya suscrito algún convenio de colaboración interadministrativa en esta materia y resulte necesario para su cumplimiento, podrán asistir a las reuniones referidas en esta cláusula, técnicos procedentes de las otras Administraciónes Públicas que hayan suscrito el mismo, sin que ello altere la relación contractual establecida entre la entidad adjudicataria y el Ayuntamiento.

5. La entidad adjudicataria deberá presentar:

5.1.- Una memoria anual, ante la Unidad Técnica de Servicios Generales y Comunitarios y dentro del mes de enero de cada año, relativa al desarrollo y seguimiento del servicio. Este documento deberá incluir, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de usuarios atendidos, distribuidos por sexo y sector de población.
- Número de horas realizadas por usuario y mes.
- Coste mensual por usuario.
- Coste anual por usuario.
- Número de horas de formación e identificación de las actividades o cursos impartidos para tal fin.
- Número de altas, bajas temporales, bajas definitivas.
- Número de servicios individuales.
- Número de servicios colectivos.
- Datos por distritos.

Asimismo, el Ayuntamiento podrá requerir que se incluya cualquier otro dato propio de su contenido.

5.2.- Un informe anual de calidad, ante la Unidad Técnica de Servicios Generales y Comunitarios, dentro del mes de enero de cada año. Se trata de un informe de evaluación de la calidad de la asistencia prestada y sobre el nivel de satisfacción de las personas beneficiarias del servicio. Este documento deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- Indicadores de Calidad
- Grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio recibido.

- Grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los profesionales que intervienen en la prestación del Servicio (tanto de la empresa adjudicataria como del Ayuntamiento).
- Grado de satisfacción en relación con la respuesta frente a las incidencias producidas.

5.3.- Un informe mensual de seguimiento, incidencias y facturación del servicio, que deberá remitirse a los técnicos municipales responsables del servicio, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente.

6. La entidad adjudicataria deberá ajustar sus actuaciones a cualquier variación que se produzca en el organigrama interno del Ayuntamiento, que incida en la ejecución del contrato, previa comunicación realizada al efecto desde la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales.

De la misma forma, la entidad adjudicataria deberá comunicar inmediatamente al Ayuntamiento cualquier cambio que se produzca en el personal directivo y coordinador del servicio.

7. 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.

## CLÁUSULA 13ª.- INCIDENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. La entidad adjudicataria llevará a cabo las actuaciones pertinentes para resolver las incidencias que se produzcan durante la prestación del servicio. Se deberán comunicar al técnico responsable del caso, a la mayor brevedad posible, siempre dentro de los plazos previstos en el presente pliego. Las incidencias que no requieran de actuaciones urgentes y que afecten directa o indirectamente a las condiciones del servicio establecidas, deben ser previamente autorizadas por los técnicos municipales.

2. No obstante lo anterior, ante las incidencias en la prestación del servicio descritas a continuación, se seguirá el siguiente protocolo de actuación:

2.1.- Servicio no prestado por ausencia del usuario de su domicilio. En el supuesto de que, personado el auxiliar del servicio en el domicilio del usuario en el día y horario establecidos, el usuario no se encuentre en el mismo, deberá esperar durante 15 minutos, transcurridos los cuales, llamará a la empresa y una vez que ésta constate telefónicamente que el usuario está ausente, dejará en el domicilio la notificación, en la que se hará constar día y hora en la que se ha acudido a prestar el servicio programado. La copia de la notificación se adjuntará al informe mensual del servicio que se presenta al Ayuntamiento. En estos casos, se factura una hora del total de horas asignadas.

2.2.- Servicio no prestado por comunicación de la ausencia del usuario, con poco margen de tiempo para la localización del auxiliar; los usuarios, familiares o técnicos municipales comunican la ausencia del usuario el mismo día de prestación del servicio, sin margen para la localización del auxiliar. En estos casos se factura media hora del total de horas asignadas. Se realizará notificación escrita que se presentará al Ayuntamiento junto con el informe mensual.

2.3.- Servicio no prestado porque el auxiliar se encuentra enfermo o no puede acudir a realizar la actuación. Se envía un auxiliar sustituto en otro horario distinto del usual y si la prestación no se pudiese realizar, bien por no haber tiempo o no haber podido localizarse al usuario, de acuerdo con los técnicos municipales correspondientes y el usuario, el servicio se recuperará. Estas situaciones deben ser notificadas por escrito y debidamente justificadas por la empresa a los técnicos municipales, en un plazo no superior a 48 horas.

2.4.- Si el auxiliar no comunica a la empresa, habiendo sido avisado por el usuario, que este no estará en su domicilio, no se facturará hora alguna.

2.5.- La empresa adjudicataria vendrá obligada a garantizar que las incidencias recogidas por el personal fuera del horario fijo de oficina sean trasladadas a los técnicos municipales.

## CLÁUSULA 14ª.- SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Sin perjuicio de las facultades de dirección e inspección propios del Ayuntamiento, la entidad adjudicataria llevará a cabo un seguimiento de sus competencias y atribuciones. Entre los objetivos de este seguimiento, destacan los siguientes:

- Verificar el cumplimiento de las condiciones y criterios establecidos en la normativa aplicable y en las órdenes y modificaciones de servicio.

- Comprobar que la prestación del servicio se realice con los medios personales y materiales que resulten necesarios y adecuados en cada caso.
- Conocer el estado del usuario y su nivel de satisfacción con el servicio.
- Asegurar la calidad técnica en la prestación del servicio.
- Control de la adecuada gestión del servicio.

2. El seguimiento de la prestación del servicio comportará la realización de todas las actuaciones que resulten necesarias para dar cumplimiento a los objetivos reseñados en el número anterior y, como mínimo, las siguientes:

2.1.- Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones, en los términos especificados por los técnicos municipales.

2.2.- Informar a los técnicos municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que proporcione el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en todo lo referente a la adecuada atención de cada usuario y al buen funcionamiento del servicio en general.

2.3.- Mantener una relación directa y continuada con el técnico municipal responsable de cada caso, debiendo comunicar las incidencias en un plazo de 24 horas a partir de su conocimiento, así como todas aquellas incidencias relativas al personal que puedan afectar a la prestación del servicio (cambios auxiliares, de horarios, etc.) en un plazo máximo de 48 horas.

2.4.- Organizar y supervisar el trabajo de todos los profesionales de la entidad adjudicataria implicados en la prestación del servicio, así como hacer el seguimiento y valoración de su trabajo mediante reuniones y visitas domiciliarias, en su caso.

2.5.- Elaborar y entregar los calendarios mensuales y anuales de los servicios prestados a los técnicos municipales del Servicio de Ayuda a Domicilio.
2.6.- Participar en la formación continua del personal auxiliar.

2.7.- Realizar una atención personal continuada, que implique la realización de, al menos, una visita mensual a cada usuario del servicio.

3. En el caso de que el Ayuntamiento haya suscrito algún convenio de colaboración interadministrativa que incida en la prestación del SAD, y así sea preciso para su

cumplimiento, la entidad adjudicataria deberá permitir la realización de controles periódicos de la correcta prestación del servicio por técnicos procedentes de las Administraciones con las que se haya celebrado el convenio, conforme a las instrucciones que se dicten desde la Unidad Técnica de Servicios Generales y Comunitarios de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales, sin que ello suponga el establecimiento de cualquier comunicación o relación directa entre los mencionados técnicos y el personal de la empresa prestadora del servicio.

## CLÁUSULA 15ª.- DETERMINACIÓN Y ACREDITACIÓN DE SERVICIOS ABONABLES. RÉGIMEN DE PAGO

1. Se abonarán sólo y exclusivamente las horas de trabajo efectiva y directamente prestadas al usuario, por todos los profesionales de la empresa adjudicataria, en cumplimiento de la correspondiente resolución administrativa. El módulo de tiempo que sirve de base para la fijación del precio/hora es de 60 minutos, admitiéndose, a partir de los primeros 60 minutos, fracciones de media hora, con reducción proporcional del precio (50% del precio/hora), teniendo en cuenta lo establecido para las incidencias en la cláusula 12 del presente pliego.

El precio/hora incluye cualquier otra actuación empresarial necesaria para el correcto funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio (las reuniones de coordinación, visitas de seguimiento de la marcha del servicio, emisión de informes y memorias, entrega de llaves, formación, mantenimiento de las instalaciones de la empresa, 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.

2. Para la acreditación de la prestación del servicio, la entidad adjudicataria dará traslado a los trabajadores sociales municipales encargados del servicio, con carácter previo a la presentación de la factura, los partes de trabajo firmados por cada uno de los usuarios sobre la prestación del servicio y el informe mensual de seguimiento, en el que ratificará la realización de las actuaciones en los términos especificados en la documentación administrativa de referencia en cada caso (partes, resolución administrativa, ...).

3. La entidad adjudicataria deberá presentar en el Ayuntamiento una factura mensual que indique los servicios prestados en ese período, debidamente firmada y sellada. Cada factura deberá especificar distrito, nombre, apellidos y DNI de los usuarios atendidos.

En el caso de que así se indique desde el Ayuntamiento, se deberá presentar factura electrónica.

## CLÁUSULA 16ª.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto de licitación asciende a la cuantía máxima de **17.207.873,63.-€.**

Los precios máximos por hora, incluidos impuestos y cualquier otro gasto que pueda gravar el objeto del contrato, serán los siguientes:

| | Precio sin IGIC | IGIC aplicable | Cuantía del IGIC | Precio con IGIC |
|---|---|---|---|---|
| Hora laborable (de lunes a sábado de 7.00 a 22.00 horas) | 14,57 € | 3% | 0,44 € | 15,01 € |
| Hora festiva y nocturna (de lunes a sábado entre las 22.00 y 07.00 horas y los días oficialmente festivos de 7.00 a 22.00 horas) . | 17,75 € | 3% | 0,53 € | 18,28 € |

| | |
|---|---|
| Título del expediente: | Servicio de Ayuda a Domicilio. |
| Tipo de Contrato: | Servicios |
| Presupuesto de licitación: | Importe total incluido IGIC: **17.207.873,63.-€**.<br>Importe neto: **16.706.673,43.-€**<br>Importe correspondiente al IGIC (3%): **501.200,20 €** |
| Plazo de entrega | Diario. El servicio se desarrollará preferentemente de lunes a sábado en horario de 7:00 a 22:00. Con carácter excepcional y previa valoración técnica municipal podrá abarcar el horario nocturno comprendido entre las 22:00 y las 7:00 horas<br>Festivos y fines de semana: Ambos días se incluirán excepcionalmente en aquellos casos en los el técnico municipal lo valore. |
| División por lotes: No | Número de Lotes: - - |
| Revisión de precios: | Conforme a lo recogido en el Acuerdo número 4 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, celebrada con carácter extraordinario, el día 14 de agosto de 2014, "no procede la revisión de precios". |
| Contrato plurianual: SI | Número de anualidades: **2**<br>Prórrogas previstas: 2 |
| Distribución de anualidades: | Ejercicio: / Importe (IGIC incluido):<br>**2016** del 04/04 al 31/12/2016 (272 días) — 6.307.178,70.-€<br>**2017** del 01/01 al 31/12/2017 — 8.672.721,62 €<br>**2018** del 01/01 al 03/04 (93 días) — 2.227.973,31.-€<br>Total — **17.207.873,63€** |
| Ámbito: | Municipal |

El valor estimado del contrato es de 33.413.346,86.-€

El precio del contrato será el que resulte de la adjudicación del mismo e incluirá, como partida independiente, el Impuesto General Indirecto Canario.

En caso de apreciarse bajas desproporcionadas, se aplicará lo dispuesto en el artículo 152 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.

Conforme a lo recogido en el Acuerdo número 4 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, celebrada con carácter extraordinario, el día 14 de agosto de 2014, "no procede la revisión de precios".

## CLÁUSULA 17ª.- PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN.

El contrato se adjudicará por procedimiento abierto con pluralidad de criterios. Las ofertas presentadas, se valorarán atribuyendo un total máximo de 100 puntos.

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación de este contrato, son los siguientes:

| Criterios | Puntuación |
|---|---|
| 1º) **Oferta económica.** Mejores precios unitarios ofertados ..... | **80** |
| Hora laborable ..... | ..... 75 |
| Hora nocturna /festiva ..... | ..... 5 |
| 2º) **Mejoras en la prestación del Servicio .....** | **10** |
| ATENCIONES DE CARÁCTER DOMÉSTICO: | |
| Número de horas de limpieza de choque a ofertar por la empresa licitadora sin coste adicional para el Ayuntamiento ..... | ..... 5 |
| ATENCIONES DE CARÁCTER PERSONAL: | |
| Número de horas de podología a ofertar por la empresa licitadora sin coste adicional para el Ayuntamiento ..... | ..... 5 |
| 3º) **Plazo para iniciar la prestación del servicio desde que se comunica el alta a la empresa .....** | **10** |
| casos ordinarios ..... | ..... 5 |
| casos urgentes ..... | ..... 5 |

**1.- Oferta económica.**

1.1.- Mejor precio unitario ofertado por prestación del servicio en hora laborable. ..... **75 puntos.**

1.2.- Mejor precio unitario ofertado por prestación del servicio en hora nocturna / festiva. ..... **5 puntos.**

Puntuación máxima por este concepto ..... **80 puntos.**

Se le asignará la mayor puntuación del subcriterio a la oferta con menor precio unitario. El resto de las ofertas se valorará mediante la siguiente fórmula:

$$P = PM \times MO / O$$

Siendo P: la puntuación del subcriterio;

PM: puntuación máxima del subcriterio;

MO: mejor oferta;
O: oferta que se valora.

**2.- Mejoras en la prestación del Servicio.**

2.1.- ATENCIONES DE CARÁCTER DOMÉSTICO. Número de horas de limpieza de choque a ofertar por la empresa licitadora sin coste adicional para el Ayuntamiento ..... **5 puntos.**

2.2.- ATENCIONES DE CARÁCTER PERSONAL. Número de horas de podología a ofertar por la empresa licitadora sin coste adicional para el Ayuntamiento ..... **5 puntos.**

Puntuación máxima por este concepto..... **10 puntos.**

Se le asignará la mayor puntuación de cada subcriterio a la oferta que más número de horas oferte en cada subcriterio. El resto de las ofertas se valorará mediante la siguiente fórmula:

$$P = PM \times O/MO$$

Siendo P la puntuación del subcriterio;
PM: puntuación máxima del subcriterio;
O: oferta que se valora
MO la mejor oferta;

**3.- Plazo para iniciar la prestación del servicio desde que se comunica el alta a la empresa**

3.1.- En los casos ordinarios ..... **5 puntos.**

3.2.- En los casos urgentes..... **5 puntos.**

Puntuación máxima por este concepto .....**10 puntos.**

Las empresas licitadoras deberán presentar la oferta de cada subcriterio, expresando el número de horas a ofertar para iniciar la prestación del servicio. De tal manera que se le asignará la mayor puntuación de cada subcriterio a la oferta con menor número de horas para

iniciar la prestación del servicio. El resto de las ofertas se valorará mediante la siguiente fórmula:

$$P = PM \times MO/O$$

Siendo P la puntuación del subcriterio;
PM: puntuación máxima del subcriterio;
MO: mejor oferta;
O: oferta que se valora.

La puntuación final o resultante de los tres criterios se obtendría a través del sumatorio de las puntuaciones obtenidas por las distintas empresas concurrentes en cada uno de los tres criterios. Proponiendo la adjudicación del servicio a la empresa que obtenga la máxima puntuación.

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

**CLÁUSULA 18ª.- TIPO DE LICITACIÓN.**

Los licitadores deberán formular sus proposiciones referidas al precio de la hora del servicio, indicando para cada tipo de hora (laboral, festiva/nocturna) lo siguiente:

- Porcentaje de descuento con dos decimales.
- Importe del precio ofertado sin IGIC.
- Tipo de IGIC aplicable.
- Importe del precio ofertado con IGIC.

tal y como se detalla en el cuadro que figura en la siguiente página:

| Servicio de Ayuda a Domicilio | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| % de descuento en relación al precio máximo de licitación hora laboral:<br>% de descuento en relación al precio máximo de licitación hora festiva/nocturna: | | | | | |
| Servicios | Precio unitario máximo de licitación (sin GIC) | Precio unitario máximo de licitación (IGIC incluido) | Importe del precio ofertado (sin IGIC) | Tipo de IGIC aplicable | Importe del precio ofertado con IGIC |
| Hora laboral | 14,57 € | 15,01 € | | | |
| Hora festiva/nocturna | 17,75 € | 18,28 € | | | |

## CLÁUSULA 19ª.- OBLIGACIÓN DE SUBROGACIÓN

La entidad adjudicataria estará obligada a subrogarse en los contratos laborales y demás condiciones económicas y sociales 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 (trabajadores sociales, auxiliares de ayuda a domicilio y operarios de mantenimiento).

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.

## CLÁUSULA 20ª.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a mantener el empleo vinculado a la ejecución de este contrato durante toda la vigencia del mismo; a tal efecto deberá presentar certificación anual de la Seguridad Social en la que conste la relación nominal de trabajadores con la fecha de alta y baja en la Seguridad Social.

Las nuevas contrataciones de personal que la entidad adjudicataria deba hacer para ejecutar el contrato se tienen que efectuar, necesariamente, entre personas que se encuentren en situación legal de desempleo conforme a lo previsto en el artículo 208 del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social y que pertenezcan a los colectivos a los que se refiere el artículo 2 de la Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y

del empleo (personas con discapacidad, personas que tengan acreditada la condición de víctima de violencia de género o victima de violencia doméstica, personas con la condición acreditada de víctima del terrorismo y personas en situación de exclusión social que tengan acreditada esta condición por los servicios sociales u órganos competentes: mujeres en general; mujeres que han sido madres, debiendo ser contratadas en los veinticuatro meses siguientes a la fecha del parto, de la adopción o de acogimiento tanto preadoptivo como permanente, mujeres que se reincorporen al empleo después de cinco años de inactividad laboral, personas mayores de cuarenta y cinco años, jóvenes de dieciséis a treinta años, trabajadores inscritos como desempleados ininterrumpidamente en la oficina de empleo durante, al menos, seis meses, personas perceptoras de Rentas Mínimas de Inserción, o cualquier otra prestación de igual o similar naturaleza, según la denominación adoptada en cada Comunidad Autónoma, así como los miembros de la unidad de convivencia beneficiarios de ellas, personas que no puedan acceder a estas prestaciones por alguna de las siguientes causas:

a. Falta del período exigido de residencia o empadronamiento, o para la constitución de la Unidad Perceptora.

b. Haber agotado el período máximo de percepción legalmente establecido.

## CLÁUSULA 21ª.- 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 del periodo que acaba.

## CLÁUSULA 22ª.- COPAGO

En el caso de que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria optase por la fórmula del copago de las prestaciones que dispensa a los usuarios del SAD, la entidad adjudicataria vendrá obligada a la adaptación de su estructura y sistema organizativo, sin ningún coste para este Ayuntamiento, en un intervalo de tiempo que ha de concluir con anterioridad a la puesta en marcha efectiva del mencionado copago.

## CLÁUSULA 23ª.- MEDIDAS EN CASO DE HUELGA LEGAL

1. 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 de Servicios Generales y Comunitarios y a los técnicos municipales responsables del servicio.

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 aseo y atención personal, así como los que correspondan a los usuarios que carezcan de apoyo familiar o social.

2. 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.

3. 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.

## CLÁUSULA 24ª.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

1. La entidad adjudicataria, en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal o relativos a los usuarios del servicio, deberá dar cumplimiento, en todo caso, a las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la referida Ley, así como de las disposiciones que, en materia de protección de datos, se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

2. La entidad adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:

2.1.- 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.

2.2.- 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.

2.3.- 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.

2.4.- 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.

2.5.- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos pertenecientes a los usuarios deberán ser devueltos por la empresa a la Unidad Técnica de Servicios Generales y Comunitarios, 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.

2.6.- Asimismo, la entidad adjudicataria deberá comunicar a la Unidad Técnica de Servicios Generales y Comunitarios, 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.

3. 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.

4. 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.

## CLÁUSULA 25ª.- SISTEMA INFORMÁTICO E INFORMACIÓN DEL SERVICIO

1. La entidad adjudicataria deberá disponer de un Sistema Informático a través del cual se realice la planificación, gestión y control del SAD. Este sistema deberá garantizar la inmediata transmisión de información al Ayuntamiento en la forma que este determine.

Asimismo, deberá grabar en los sistemas informáticos que el Ayuntamiento determine, todos aquellos datos necesarios del servicio que permitan comprobar la gestión pormenorizada de este.

El Sistema Informático deberá contener, al menos, con las siguientes funcionalidades:

a) Gestión del servicio: partes de inicio, seguimiento, incidencias, etc.

b) Gestión de la organización del servicio: calendarios de trabajo, personal, etc.

c) Gestión de explotación de los datos: infomes, listados, estadísticas, etc.

d) Gestión de perfiles de usuarios: roles y permisos.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento podrá solicitar la inclusión de cualquier otra funcionalidad relativa a la gestión del servicio.

2. En concreto, la entidad adjudicataria deberá disponer de una base de datos, plenamente utilizable por el Ayuntamiento en tiempo real (vía Internet), donde se dé cuenta de la marcha del servicio y de la situación de los usuarios. Asimismo, dicha base de datos deberá permitir consultar y la explotación estadística, por la Unidad Técnica de Servicios Generales y Comunitarios de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales y por cada Centro Municipal de Servicios Sociales, las siguientes variables:

- número de usuarios
- número de usuarios por sectores de población (discapacitados, personas mayores, familias)
- número de usuarios por sexos
- número de altas
- número de bajas
- número de suspensiones temporales
- los calendarios de los usuarios, en los que consten número de horas por usuario y mes, así como el coste por usuario, al mes y al año.

El Ayuntamiento podrá solicitar la inclusión de cualquier otro dato que considere necesario, así como la inclusión de informes, listados y estadísticas que optimicen la gestión del SAD.

3. El personal del Ayuntamiento, debidamente autorizado, podrá acceder al Sistema Informático atendiendo a distintos perfiles de usuarios que serán comunicados a la entidad adjudicataria.

4. La gestión de explotación de los datos podrá realizarse en diferentes formatos: libreoffice, openoffice, microsoft office y pdf.

5. La base de datos del Sistema Informático deberá cumplir con estándares de interoperabilidad.
6. La entidad adjudicataria formará al personal del Ayuntamiento en el uso del Sistema Informático.

7. Todas las gestiones y comunicaciones por parte del Ayuntamiento y la adjudicataria deberán poder realizarse de manera telemática. Para ello la adjudicataria deberá incorporar todas las funcionalidades y protocolos que garanticen que dicha gestión se realice de manera eficaz.

8. El Sistema Informático deberá seguir los criterios de seguridad que son de aplicación para el tratamiento de datos de carácter personal de nivel alto, según establece la legislación vigente de Protección de Datos de Carácter personal.

9. La entidad adjudicataria garantizará la adecuación continua de su sistema de información a las características técnicas y requerimientos funcionales que se establezcan desde el Ayuntamiento para el intercambio de información relacionada con la prestación del servicio.

10. Una vez cumplido el contrato, los datos pertenecientes a los usuarios deberán ser devueltos por la empresa al Ayuntamiento, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo aquellos que la empresa deba conservar en su poder, según lo dispuesto en la legislación vigente.

**CLÁUSULA 26ª.- INCUMPLIMIENTOS DEL SERVICIO**

1. 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.

2. Se considerarán faltas leves:

2.1.- 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).

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

2.3.- 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.

2.4.- La descortesía con los usuarios.

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

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

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

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

3. Se considerarán faltas graves:

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

3.2.- 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.

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

3.4.- Notoria falta de rendimiento en la prestación del servicio.

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

3.6.- El abandono injustificado del servicio.

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

3.8.- Obstaculizar, impedir o no asistir a reuniones de coordinación.

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

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

3.11.- El acompañamiento del personal que acuda al domicilio del usuario por un familiar, amigo o persona con relación análoga.

3.12.- Cualquier forma de fraude en la forma de prestación de los servicios.

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

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

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

3.16.- 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.

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

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

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

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

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

4. Se considerarán faltas muy graves:

4.1.- 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.

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

4.3.- 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.

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

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

4.6.- La no realización de la actividad sin justificación ni previo aviso.

4.7.- El acompañamiento de un familiar, amigo o persona con relación con el auxiliar de ayuda a domicilio en el domicilio del usuario. Asimismo, el incumplimiento de la prohibición de que el auxiliar de ayuda a domicilio figure como cotitular o firma autorizada de cuentas bancarias o cualquier otro documento bancario de los usuarios del servicio.

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

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

4.10.- 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.

4.11.- 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.

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

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

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

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

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

4.17.- La percepción de tarifas superiores a las autorizadas por el Ayuntamiento.

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

4.19.- 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.

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

4.21.- 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.

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

5. Esta relación de incumplimientos del servicio no tiene carácter exhaustivo, debiendo entenderse cualquiera 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.

6. 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.

**CLÁUSULA 27ª.- PENALIDADES**

La comisión de las faltas previamente descritas podrán ser sancionadas 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.

Las Palmas de Gran Canaria, a 3 de febrero de 2016

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

**LA JEFA DE LA UNIDAD DE**
**SERVICIOS GENERALES Y COMUNITARIOS**
**P.S. LA JEFA DE LA SECCIÓN**
**DE BIENESTAR SOCIAL**

Jesús del Carmen Rosales Jiménez