



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO, MEDIANTE CONTRATO DE SERVICIOS

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de este contrato el Servicio Público de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Valladolid, de acuerdo con la regulación establecida en el Título II del Reglamento regulador de los servicios públicos de atención a personas mayores y a personas dependientes del Ayuntamiento de Valladolid, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid de 22 de diciembre de 2009, que comprende los siguientes servicios:

- a) El **servicio de ayuda a domicilio** es el destinado a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, doméstico o socio educativo.
- b) El **servicio de canguros para personas con limitaciones en su autonomía** es una modalidad del servicio de ayuda a domicilio que tiene por objeto la prestación de apoyo en el domicilio para proporcionar acompañamiento y cuidados personales de carácter puntual a personas con limitaciones en su autonomía personal, como medida de apoyo y respiro a las personas cuidadoras habituales.
- c) El **servicio de lavandería para personas con limitaciones en su autonomía** es una modalidad del servicio de ayuda a domicilio que está destinado a facilitar los medios adecuados para el lavado y planchado de la ropa cuando no sea posible realizar éstos por medios automáticos en la vivienda de la persona beneficiaria, favoreciendo la permanencia de ésta en su entorno habitual mientras sea posible.
- d) El **servicio de limpieza en el domicilio** es una modalidad del servicio de ayuda a domicilio que tiene por objeto prestar apoyo para facilitar la limpieza y el orden necesarios en los domicilios de las personas con limitaciones en su autonomía personal, tanto las que viven solas como aquellas que conviven con otras personas también con estas limitaciones.
- e) El **servicio de comida a domicilio** es una modalidad del servicio de ayuda a domicilio que tiene por finalidad la prestación de apoyo para las personas con limitaciones en su autonomía, que comprende el conjunto de operaciones y trabajos necesarios para la elaboración y distribución a domicilio de la comida y de la cena.

Además también se regula en el Anexo II, código 19, del Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el catálogo de servicios sociales de Castilla y León, donde se señala que el Servicio de ayuda a domicilio comprende las siguientes actuaciones:

- Atención personal centrada en actividades básicas de la vida diaria: Relacionadas con la higiene personal, la alimentación, la movilidad, cuidados especiales y de ayuda en la vida familiar y social.
- Atención doméstica centrada en actividades instrumentales de la vida diaria: Relacionadas con la alimentación, con el vestido y con el mantenimiento de la vivienda.
- Actuaciones de apoyo psicosocial: Intervenciones educativas dirigidas a promover y fomentar la adquisición, recuperación, aprendizaje y manejo de destrezas, conductas y habilidades básicas, para potenciar al máximo la autonomía de la persona beneficiaria y su entorno.
- Actuaciones de apoyo a la familia y/o personas cuidadoras: Encaminadas a apoyar y orientar a la familia o a los cuidadores y cuidadoras en pautas, habilidades y actitudes para la autonomía, el auto cuidado y para prevenir situaciones de estrés y sobrecarga.

## 2. PRESTACIONES DEL CONTRATO

### 2.1. Contenido de las prestaciones

#### 2.1.1. Servicio de ayuda a domicilio



Constituyen prestaciones del contrato del Servicio Público de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Valladolid, en la modalidad de ayuda a domicilio, las siguientes:

1. Atenciones de carácter personal.

- a) Higiene, aseo y vestido: Aseo/baño, cuidado del aspecto externo, vestirse/desvestirse.
- b) Ayuda a la movilidad dentro del domicilio: Levantar/acostar, cambios posturales y otras movilizaciones en la vivienda.
- c) Seguimiento de la medicación y alimentación: Control de la medicación y del régimen alimenticio.
- d) Ayuda en la ingesta de alimentos: Administración de alimentos.
- e) Compañía y atenciones en el domicilio y, con carácter excepcional, acompañamiento nocturno.

2. Atenciones de carácter doméstico.

- a) Limpieza y orden del domicilio, del mobiliario y enseres de uso diario, alicatados, cocina, ventanas, cristales, cortinas, alfombras, lámparas o cualquier otro elemento del domicilio, con la periodicidad necesaria para su mantenimiento. No estarán incluidos los arreglos de cierta entidad como pintura, empapelado, etc.
- b) Lavado y planchado de ropa, tanto de vestir como plana: Lavado de ropa a máquina, tendido, planchado y cosido de ropa.
- c) Adquisición y preparación de alimentos.
- d) Realización de compras y gestiones.
- e) Manejo de aparatos electrodomésticos y sistemas de calefacción.

3. De relación con el entorno.

- a) Acompañamiento y realización en su caso de gestiones fuera del hogar: Acompañamiento a centro de salud, a compras o a otras gestiones.
- b) Ayuda a la movilidad externa que garantice la atención e integración en su entorno habitual y la movilización en el entorno.
- c) Apoyo dirigido a facilitar la participación en actividades comunitarias y de relación familiar o social, con acompañamiento a actividades sociales.
- d) Recoger a las personas beneficiarias de lugares que no fueran su propio domicilio.

4. De descanso familiar: Facilitar el descanso de las personas cuidadoras.

5. Educativas y de orientación.

- a) Atención social en situaciones de conflicto convivencial y desestructuración familiar así como apoyo a las relaciones intrafamiliares con formación en relaciones personales y familiares.
- b) Apoyo socioeducativo para estimular la autonomía e independencia: Formación en habilidades domésticas y en actividades relacionadas con la salud e higiene.
- c) Otros apoyos complementarios de carácter similar, valorados técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios instruyendo en otras relaciones con el entorno.

6. Otras: Otras atenciones no recogidas anteriormente que se consideren necesarias, previo informe motivado del Servicio competente en materia de servicios sociales.

Quedan excluidas del contenido del servicio de ayuda a domicilio las siguientes actividades:

- a) Las atenciones destinadas a otros miembros de la familia o personas que habiten en el mismo domicilio que la persona beneficiaria.
- b) Los servicios prestados por personas voluntarias.
- c) Las atenciones personales especializadas, como tareas de carácter sanitario, fisioterapéuticas, rehabilitadoras, etc.



### **2.1.2. Servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de canguros para personas con limitaciones en su autonomía**

Constituyen prestaciones del contrato del Servicio Público de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Valladolid, en la modalidad de canguros para personas con limitaciones en su autonomía, las siguientes:

- a) Acompañamiento, supervisión y cuidado en el domicilio o fuera del mismo de la persona beneficiaria.
- b) Ayuda a la movilidad dentro o fuera del domicilio.
- c) Cuidados de carácter personal.
- d) Suministrar y calentar alimentos previamente preparados.

### **2.1.3. Servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de lavandería para personas con limitaciones en su autonomía**

Constituyen prestaciones del contrato del Servicio Público de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Valladolid, en la modalidad de lavandería para personas con limitaciones en su autonomía, la recogida y entrega de la ropa de la persona beneficiaria una vez a la semana para su lavado y planchado, incluyendo el marcado de toda la ropa cuando se recibe. Se prestará tanto para la ropa personal como para la ropa plana. Se excluye el lavado de aquellas prendas o elementos que requieran un tratamiento especial: abrigos, cortinas, alfombras, etc.

### **2.1.4. Servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de limpieza en el domicilio**

Constituyen prestaciones del contrato del Servicio Público de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Valladolid, en la modalidad de limpieza en el domicilio, las siguientes:

- a) Limpieza y orden del domicilio, del mobiliario y enseres de uso diario, alicatados, cocina, ventanas, cristales, cortinas, alfombras, lámparas o cualquier otro elemento del domicilio con la periodicidad necesaria para su mantenimiento. No estarán incluidos los arreglos de cierta entidad como pintura, empapelado, etc.
- b) Lavado y planchado de ropa, tanto de vestir como plana: Lavado de ropa a máquina, tendido, planchado y cosido de ropa.
- c) Limpiezas generales del domicilio.

### **2.1.5. Servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de comida a domicilio**

El servicio de ayuda a domicilio, en su modalidad de comida a domicilio consistirá en el suministro a la persona beneficiaria en el domicilio de la comida y/o la cena diaria a través de un sistema de transporte de alimentos homologado.

El Servicio de comida a domicilio tiene las siguientes tipologías:

- a) Comida y cena, los siete días de la semana.
- b) Comida diaria y lácteos, los siete días de la semana (por lácteos se entiende 2 litros de leche a la semana o un yogurt diario).
- c) Cena de lunes a viernes y comida y cena los sábados, domingos y festivos.

## **2.2. División en lotes de las prestaciones del contrato**

El objeto de este contrato se divide, a efectos de su ejecución, en los lotes siguientes:

**LOTE 1:** Servicio de ayuda a domicilio en las siguientes modalidades:

- Modalidad de ayuda a domicilio.
- Modalidad de canguros para personas con limitaciones en su autonomía.
- Modalidad de lavandería para personas con limitaciones en su autonomía.



- Modalidad de limpieza en el domicilio.

**LOTE 2:** Servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de Comida a domicilio.

### 3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

#### 3.1. CONDICIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS

1. **Acceso al Servicio:** El Servicio competente del Área de Servicios Sociales determinará quiénes son las personas beneficiarias de los diferentes servicios y las condiciones específicas de cada uno de ellos, en función del Reglamento regulador de los mismos.
2. **Alta en el Servicio:** El Servicio competente del Área de Servicios Sociales comunicará a las empresas adjudicatarias, por escrito, la concesión y las modificaciones de los servicios, de acuerdo con el Decreto de Alcaldía aprobado, haciendo constar:
  - Personas beneficiarias y sus características.
  - Detalle de horarios y periodicidad del servicio, si procede.
  - Especificidades a tener en cuenta para la correcta prestación de cada servicio.
  - Cuantía establecida que deberán aportar las personas beneficiarias como precio público, para el copago del servicio, que debe ser recaudado por parte de las empresas adjudicatarias.
  - Informe social e informe de salud, si procede.
3. **Lugar de prestación del Servicio:** Los servicios objeto del presente contrato se prestarán en el término municipal de la ciudad de Valladolid.  
Se prestarán de manera general en el domicilio que se determine como residencia habitual de la persona beneficiaria.

El tiempo de prestación de las modalidades de ayuda a domicilio y canguros será ejecutado en el domicilio de la persona beneficiaria, y podrá ser destinado a tareas encomendadas fuera del hogar en los casos que proceda (compras, acompañamiento a servicios médicos, etc.), pero con carácter general, siempre se iniciará y finalizará el tiempo de prestación del servicio en el domicilio de la persona beneficiaria. El tiempo de traslado entre los domicilios de distintas personas beneficiarias por parte de una misma persona trabajadora será por cuenta de las empresas adjudicatarias, con excepción del tiempo de traslado recogido en el convenio laboral vigente en cada momento. La reducción del tiempo establecido en el convenio operará siempre que se cambie de domicilio en la prestación del servicio, y será como máximo de 5 minutos por cada domicilio y desplazamiento, independientemente del tiempo de prestación continuado en el mismo. El tiempo destinado a desplazamiento que exceda de estos cinco minutos de compensación será por cuenta de las empresas y sin que represente cargo adicional alguno para el Ayuntamiento ni para la persona beneficiaria.

El tiempo de prestación de la modalidad de limpieza será ejecutado exclusivamente en el domicilio de la persona beneficiaria.

En el caso de las modalidades de comida y lavandería las prestaciones serán ejecutadas en las instalaciones de las empresas adjudicatarias, mientras que la entrega y recogida se realizarán en el domicilio de la persona beneficiaria.

Para la prestación de los Servicios, así como para su seguimiento y supervisión, la persona beneficiaria deberá facilitar el acceso al domicilio al personal destinado a tales fines. En ningún caso el personal de las empresas adjudicatarias podrán entrar en el domicilio de la persona beneficiaria sin estar ésta presente.



El personal de las empresas adjudicatarias del servicio de ayuda a domicilio no podrá aceptar el depósito de llaves para el acceso al domicilio de la persona beneficiaria. Sólo en casos excepcionales, las empresas adjudicatarias se harán cargo de la tenencia de copia de llaves de un domicilio, previo conocimiento por parte del personal técnico municipal correspondiente, y autorización escrita firmada por la persona beneficiaria. Para estos casos, las empresas adjudicatarias deberán disponer de un protocolo de tenencia y custodia de llaves.

En todo caso, la responsabilidad de la tenencia y uso de las llaves será de ambos (persona beneficiaria-empresa adjudicataria). El Ayuntamiento no es responsable de ninguna incidencia que pudiese ocurrir por el uso indebido de las llaves.

4. **Plazo para el inicio del Servicio:** Con carácter general, las empresas adjudicatarias iniciarán la prestación del servicio, o la modificación del mismo, en los siete días naturales siguientes a la notificación del Decreto de Alcaldía, para lo cual las adjudicatarias facilitarán al Servicio competente del Área de Servicios Sociales una dirección de correo electrónico a efectos de notificaciones. Podrá anticiparse la puesta en marcha o modificación del Servicio en los casos y con el procedimiento señalado en el apartado 4 del artículo 6 del Reglamento para la tramitación de las prestaciones de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valladolid.

En **casos calificados de urgentes o de extrema necesidad** a juicio del Servicio competente del Área de Servicios Sociales, el servicio de ayuda a domicilio en cualquiera de sus modalidades, deberá ponerse en marcha como máximo dentro de las 24 horas posteriores a su comunicación, que inicialmente podrá ser telefónica y/o telemática, con posterior ratificación escrita.

5. **Inicio del Servicio:** Para el inicio de la prestación del Servicio, el personal de coordinación de las empresas adjudicatarias deberán concertar una entrevista en el domicilio de la persona beneficiaria, preferiblemente con la presencia de un familiar, al cual acudirá el que va a ser el coordinador de referencia del caso con la tarjeta identificativa correspondiente.

Se presentará como su interlocutor para cualquier incidencia o comunicación que sobre el servicio desee realizar a las empresas adjudicatarias la persona beneficiaria, proporcionándole un número de teléfono de contacto cuyo coste sea igual o inferior al de ámbito local (983...).

Ofrecerá información a la persona beneficiaria, o a su familiar o persona cuidadora, sobre el funcionamiento, características del servicio y sus derechos y obligaciones como beneficiario/a del mismo. En este sentido, deberá incidir especialmente en lo siguiente:

- Recordará el número de horas de prestación del servicio y/o modalidad y su periodicidad, que han sido determinadas por el Ayuntamiento y que constan en la orden de alta, o los días y horas de entrega y/ recogida en los casos de las modalidades de comida a domicilio y lavandería.
- Informará de las tareas que se realizarán por el personal auxiliar y de la necesidad, en su caso, de proporcionarle el material necesario para su ejecución. Realizará especial incidencia en la explicación y clarificación del perfil profesional del personal implicado en el servicio: coordinador/a de caso, auxiliar de ayuda a domicilio, auxiliar de limpieza, repartidor/a del servicio de comida o del servicio de lavandería,....
- Detallará los derechos y obligaciones tanto de la empresa como de la persona beneficiaria, que se derivan de la prestación del mismo.
- Informará sobre los plazos mínimos para comunicar ausencias de su domicilio, así como sobre los plazos de que disponen las empresas adjudicatarias para reiniciar el servicio.
- Informará sobre los posibles sistemas de evaluación a desarrollar.
- Informará del sistema de seguimiento inicial de las tareas de la persona que preste el servicio en el domicilio y su adecuación a las necesidades y preferencias de la persona beneficiaria.
- Se facilitará un imán o una pegatina grande con el logotipo del Ayuntamiento y con el teléfono de contacto de la empresa para facilitar dicho contacto.



Durante el primer mes desde el inicio del Servicio, se realizará un seguimiento especial de cada caso, realizando los ajustes necesarios para la mejor adaptación a las necesidades de las personas beneficiarias.

En el proyecto técnico que presenten, las empresas licitadoras incluirán el protocolo desarrollado para este punto.

6. **Incidencias en los servicios iniciados:** Una vez iniciado el servicio, se definen las siguientes incidencias, reguladas en el Reglamento de los Servicios Públicos de Atención a Personas Mayores y Dependientes, publicado en el BOP de Valladolid el 22 de diciembre de 2009:

- **Ausencia domiciliaria:** cuando la persona beneficiaria no está presente en el domicilio, sin previa comunicación al Ayuntamiento ni a la empresa adjudicataria, en el horario establecido para la prestación del servicio (se asimilará a ausencia domiciliaria la negativa a abrir la puerta).  
En estos casos, las empresas adjudicatarias facturarán el tiempo de servicio establecido para ese día (como máximo una hora o un servicio en el caso de comida o lavandería), abonando la persona beneficiaria la parte que le corresponda según su participación en el coste del mismo.  
Asimismo, las empresas adjudicatarias pondrán en marcha el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias. En el proyecto técnico que presenten, definirán los medios utilizados para contactar con la persona beneficiaria y la coordinación con otros servicios municipales que pudiera estar recibiendo, a fin de recabar información del motivo de la ausencia, y cualquier otra acción encaminada a normalizar la situación.  
Las ausencias domiciliarias tendrán consideración de incidencia y deberán ser comunicadas al Ayuntamiento de Valladolid por el procedimiento y en el margen de tiempo que éste establezca.
- **Suspensión temporal:** es el cese de la prestación por un tiempo determinado, que se produce tras la comunicación a las empresas adjudicatarias o al Ayuntamiento de una ausencia temporal de la persona beneficiaria en el domicilio.  
En los casos en los que la comunicación la realice directamente la persona beneficiaria o sus familiares a las empresas adjudicatarias, éstas deberán comunicarlo al Ayuntamiento en el plazo y la forma que éste determine, para su conformidad.  
La persona beneficiaria tiene obligación de informar con una antelación mínima de 7 días naturales sobre su deseo de suspender el servicio, salvo que la suspensión sea por causa imprevisible o consecuencia de una situación sobrevenida.  
Durante el tiempo en que se mantenga esta situación no se realizarán servicios en el domicilio, por lo que no causarán derecho económico alguno a favor de las empresas adjudicatarias.  
Transcurrido el plazo máximo establecido, si no hay modificación, las empresas adjudicatarias detallarán las personas beneficiarias que están en esta situación, con el fin de que el Ayuntamiento analice la conveniencia o no de proceder a la baja en el servicio.
- **Reinicio:** una suspensión temporal podrá dar lugar al reinicio del servicio. Para ello, las personas beneficiarias deberán comunicar a las empresas adjudicatarias o al Ayuntamiento su deseo de reinicio en la prestación del servicio.
- **Baja:** conlleva el cese definitivo del servicio.  
En los casos en los que la persona beneficiaria o sus familiares comuniquen directamente a las empresas adjudicatarias su deseo de causar baja en el servicio, ésta deberá poner en conocimiento del Ayuntamiento dicha situación, mediante los medios que éste establezca.  
El Ayuntamiento será el responsable de ordenar la baja a las empresas adjudicatarias.

Todas estas situaciones (alta, ausencia, suspensión temporal, reinicio y baja) deberán ser grabadas por parte de las empresas adjudicatarias en la aplicación informática para la gestión de las prestaciones sociales del Ayuntamiento de Valladolid, manteniendo una actualización diaria y continua de estos datos según se vayan produciendo.



Esto tendrá la consideración de obligación contractual esencial, cuyo incumplimiento será causa de penalización y, en su caso, resolución del contrato.

**7. Coordinación con el Ayuntamiento de Valladolid:**

Para el adecuado seguimiento del servicio las empresas adjudicatarias deberán avisar al Ayuntamiento de Valladolid en un plazo máximo de 24 horas, de cualquier incidencia o cambio en la persona beneficiaria y sus circunstancias para proceder a los oportunos ajustes. En el caso de incidencias graves, la comunicación al Ayuntamiento deberá ser inmediata. Se consideran que son incidencias graves las que supongan desprotección o riesgo grave en el usuario o en el personal que presta el servicio, situaciones tipificadas como falta o delito, etc.

La relación entre las empresas adjudicatarias y el Ayuntamiento de Valladolid se canalizará a través del Servicio competente del Área de Servicios Sociales.

La coordinación se realizará mediante reuniones periódicas entre el personal técnico municipal y personal designado por las empresas adjudicatarias como interlocutor del servicio. Las empresas adjudicatarias están obligadas a designar una persona sustituta para supuestos de ausencia del personal designado como interlocutor del Servicio.

El Servicio competente del Área de Servicios Sociales determinará la frecuencia de estas reuniones, que como mínimo será de una vez al mes, para facilitar la adecuada prestación del servicio.

Asimismo, se establecerán reuniones con la Dirección del Servicio competente del Área de Servicios Sociales, con la periodicidad que éste determine, para la comprobación y seguimiento del cumplimiento del contrato.

Las empresas adjudicatarias podrán sugerir la convocatoria de reuniones de coordinación siempre que lo considere necesario, para abordar cuestiones e incidencias específicas.

El personal técnico responsable del Ayuntamiento de Valladolid podrá ponerse en contacto con las empresas adjudicatarias, siempre que lo considere necesario, a fin de recabar información sobre las personas beneficiarias y la marcha general de los servicios.

Cuando una persona beneficiaria de uno de los servicios recogidos en este pliego, sea también beneficiaria de otro de los servicios o de otros recursos municipales (como Teleasistencia, estancias diurnas, estancias temporales), se facilitará la coordinación y gestión entre las empresas adjudicatarias de los distintos servicios, ateniéndose al protocolo establecido por el Ayuntamiento al respecto. Las empresas adjudicatarias deberán facilitar la coordinación con dichos servicios para asegurar la correcta atención.

Para facilitar la coordinación, las empresas adjudicatarias deberán utilizar y mantener diariamente la aplicación informática para la gestión de las prestaciones sociales y la aplicación móvil para la gestión del servicio del Ayuntamiento de Valladolid, o cualquier otra vía que el Ayuntamiento establezca que sirva para la introducción y recogida de datos, comunicación de incidencias por parte del personal auxiliar, seguimiento y coordinación de todos los casos.

**3.2. CONDICIONES ESPECÍFICAS**

**3.2.1. Servicio de ayuda a domicilio**

1. **Horario de prestación:** El horario normal de prestación será de 7.00 a 22.00 horas de lunes a sábado. De forma excepcional, y por causas justificadas, los servicios podrán prestarse los domingos y festivos, así como comenzar o terminar antes o después del horario descrito.
2. **Distribución horaria:** La distribución horaria del servicio se fijará por el Servicio competente del Área de Servicios Sociales, teniendo en cuenta las necesidades de la persona beneficiaria. El número total de horas concedidas en cada caso particular, podrá dividirse en varios turnos, como máximo en tres diarios. El período de atención de cada turno no podrá ser inferior a treinta minutos, ahora bien, con carácter general el servicio será de 60 minutos, por lo que el tramo de 30 minutos deberá estar suficientemente justificado en la valoración social del caso.

Las franjas horarias para la prestación del servicio serán las siguientes:



- Levantar / Desayuno: se efectuará antes de las 10:30 h.
- Acostar: se efectuará entre las 20 y las 22 h.
- Comida: entre las 13 y las 15 h.
- Cena: entre las 19:30 y las 21:30 h.
- El resto de las actividades podrá realizarse dentro de la franja horaria general del servicio.

Para las cuatro primeras tareas indicadas arriba, en la fijación del horario se tendrán en cuenta las peculiaridades de las personas a atender, procurando ajustar los horarios a los deseos expresados por ellas.

3. **Datos de atención:** En el año 2016 la media mensual de personas atendidas con este servicio ha sido de 1.643 personas, y la media mensual de horas prestadas en total es de 32.468 horas. En el mes de febrero de 2017 el número de personas atendidas ha sido de 1.471, y las horas prestadas han sido 29.659.

Porcentaje de aportaciones de los usuarios con respecto al coste total del servicio:

PORCENTAJE APORTACIONES/COSTE TOTAL		
	2016	2017 (ENERO Y FEBRERO)
SAD	17,32 %	14,61 %

### 3.2.2. Servicio de canguros para personas con limitaciones en su autonomía

1. **Horario de prestación:** El Servicio podrá prestarse durante las veinticuatro horas del día, en un período continuado mínimo de dos horas y no superior a ocho horas al día, salvo en los casos de atención nocturna (desde las 22.00 horas hasta las 8.00 horas), que podrá prorrogarse hasta diez horas continuadas. También se podrá prestar en las mismas condiciones los domingos y días festivos.
2. **Funcionamiento:** La prestación del servicio se realizará a través de cheques-servicio. Las empresas adjudicatarias entregarán a las personas beneficiarias un talonario con el número de horas concedidas, que podrán ir consumiendo según sus necesidades.

La persona beneficiaria solicitará el servicio directamente a las empresas adjudicatarias con una antelación de 48 horas, salvo situaciones de urgencia, que se prestarán con la máxima inmediatez posible y, en todo caso, antes de cuatro horas desde su petición.

3. **Datos de atención:** En el año 2016 la media mensual de personas atendidas con este servicio ha sido de 17 personas, y la media mensual de horas prestadas en total ha sido de 121 horas. En el mes de febrero de 2017 el número de personas atendidas ha sido de 13, y las horas prestadas han sido 89.

PORCENTAJE APORTACIONES/COSTE TOTAL		
	2016	2017 (ENERO Y FEBRERO)
CANGUROS	17,69 %	19,72 %

### 3.2.3. Servicio de lavandería para personas con limitaciones en su autonomía

1. **Condiciones del servicio:** han de ser las siguientes:
  - a) Recogida de la ropa en el domicilio de la persona beneficiaria una vez por semana, siendo ese mismo día cuando se hace entrega del servicio de limpieza prestado la semana anterior.
  - b) El día de recogida y entrega se realizará un día a la semana prefijado y a una hora prefijada con la persona beneficiaria, preferentemente en horario de mañana.





2. **Los trabajos a realizar son:**

- a) Recepción de la ropa
  - Marcado de toda la ropa
  - Contabilizar todas las prendas y reflejarlas en sus respectivos albaranes.
  - Separación de la ropa según los tipos de prendas.
- b) Proceso de lavado
  - Lavado de ropa plana
  - Lavado de ropa personal
- c) Planchado
  - Planchado de ropa plana (a máquina)
  - Planchado de ropa de forma (a mano)
- d) Acabado, doblado y comprobaciones de albaranes.
- e) Entrega de la ropa

**Datos de atención:** En el año 2016 la media mensual de personas atendidas con este servicio ha sido de 6, y la media de servicios totales prestados es de 23 servicios mensuales. En el mes de febrero de 2017 el número de personas atendidas ha sido de 5, y el número de servicios prestados ha sido de 20.

PORCENTAJE APORTACIONES/COSTE TOTAL		
	2016	2017 (ENERO Y FEBRERO)
LAVANDERIA	8 %	6,56 %

**3.2.4. Servicio de limpieza en el domicilio**

1. **Modalidades:** El Servicio de limpieza en el domicilio podrá prestarse en dos tipologías: limpieza ordinaria y limpieza específica:

- La limpieza ordinaria se prestará de forma periódica un mínimo de dos horas y un máximo de cuatro horas a la semana, siempre en períodos de dos horas.
- La limpieza específica tendrá una duración de cuatro horas continuadas y se prestará una vez al mes.

El total de horas de prestación del servicio por domicilio será determinado por el Servicio competente del Área de Servicios Sociales. Se prestará en el domicilio de la persona beneficiaria en fracciones de dos horas, como mínimo.

2. **Funcionamiento:**

Las tareas de limpieza se realizarán dentro del domicilio de la persona beneficiaria, de lunes a viernes en un horario fijo establecido, entre las 08:00 y las 20:00, en función de la modalidad del servicio fijada por el Servicio competente del Área de Acción Social, procurando en la medida de lo posible ajustar el horario a los horarios de la persona beneficiaria.

3. **Datos de atención:** En el año 2016 la media mensual de personas atendidas con este servicio es de 644, y la media de horas totales prestadas es de 4783 horas mensuales. En el mes de febrero de 2017 el número de personas atendidas ha sido de 513, y las horas prestadas han sido 4.377.

PORCENTAJE APORTACIONES/COSTE TOTAL		
	2016	2017 (ENERO Y FEBRERO)
LIMPIEZA	26,34 %	26,25 %

**3.2.5. Servicio de comida a domicilio**



- Modalidades:** El Servicio se prestará en las modalidades C1: comida y cena, los siete días de la semana, C2: comida diaria y lácteos, los siete días de la semana (por lácteos se entiende 2 litros de leche a la semana o un yogurt diario); o C3: cena de lunes a viernes y comida y cena los sábados, domingos y festivos.
- Entrega en los domicilios:** La empresa adjudicataria elaborará las comidas en sus propias instalaciones, entregándola, al menos dos días por semana en los domicilios de las personas beneficiarias.  

Se establecerá un horario fijo para la entrega de acuerdo con las necesidades de cada persona beneficiaria. La comida que se entrega será la de los días siguientes, garantizando que las personas beneficiarias siempre tengan el menú completo diario en su domicilio. El personal encargado del reparto retirará aquellos menús que la persona beneficiaria tenga caducados.
- Traslado de los alimentos:** Para el traslado de los alimentos se utilizará un sistema de contenedores, aptos para horno microondas, que mantengan la comida en óptimas condiciones higiénico-sanitarias para su consumo y mantenimiento semanal, teniendo en cuenta que su distribución será al menos de dos veces a la semana, cumpliendo la normativa vigente sobre la materia.
- Menús y dietas:** La empresa adjudicataria deberá observar las prescripciones médicas sobre dietas alimenticias que previamente, con el visto bueno del servicio competente en el Área de Servicios Sociales, aporten las personas beneficiarias, estando obligada a servir dietas especiales adecuadas a estas especificaciones: trituradas, hiposódicas, hipocalóricas, diabéticas, etc. Los menús, deberán ser confeccionados por personal titulado en nutrición y dietética de la empresa adjudicataria de acuerdo a las necesidades de la persona beneficiaria y con las normas dietéticas y equilibrio nutricional vigentes. Se entregará mensualmente la relación de menús en el domicilio de la persona beneficiaria. Esta relación, firmada por el profesional mencionado de la empresa adjudicataria, deberá ser enviada con tres días de antelación vía telemática al servicio competente.  

Los menús deberán tener una rotación mínima de 3 semanas, así como su adecuación a la estación del año, con el fin de garantizar la variedad y diversidad de platos, así como la utilización de productos de temporada. Los menús deberán contener productos de comercio justo.
- Etiquetado e instrucciones:** Dada la particularidad de las personas beneficiarias, los menús deberán estar claramente identificados, indicando cuáles son primeros y segundos platos, además de lo que son comidas y cenas. También debe aparecer de forma clara en cada plato la forma adecuada de regenerar la comida, y la fecha de caducidad, así como el gramaje que contiene cada uno de los contenedores.  

La empresa adjudicataria se encargará de dar instrucciones a la persona beneficiaria para la correcta conservación y calentamiento de los alimentos.
- Requisitos legales:** La empresa adjudicataria deberá cumplir los requisitos higiénico-sanitarios que establece la legislación vigente para el Servicio de comida a domicilio, entre ellos el Certificado de Alta Sanitario y el Sistema de autocontrol APPCC, ambos en vigor, así como el resto de la legislación vigente sobre el particular en cualquier momento del contrato.
- Cantidades alimentos:** Las cantidades mínimas de los alimentos en crudo, salvo prescripción facultativa serán los siguientes:

Féculas	Peso Ración
Patatas (plato base)	200 g
Patatas fritas como guarnición	40 g
Patatas cocidas como guarnición	50 g
Legumbres	
Legumbre (lenteja, garbanzos, judía, etc)	80 g
Ingredientes de Acompañamiento plato base	40 g
Verduras	



<b>Verduras (espinacas, judías verdes, menestra): plato cocinado</b>	<b>250 g</b>
<b>Sopas</b>	<b>200 g</b>
<b>Ensalada</b>	<b>200 g</b>
<b>Verduras (puré)</b>	<b>250 g</b>
<b>Verdura (guarnición)</b>	<b>70 g</b>
<b>Pastas/Arroz</b>	
<b>Pasta/Arroz para sopa</b>	<b>20 g</b>
<b>Macarrones, spaghetti, etc.</b>	<b>80 g</b>
<b>Canelones, lasaña</b>	<b>120 g (3 unidades)</b>
<b>Arroz</b>	<b>80 g</b>
<b>Ingredientes paella (verdura, carne o pescado)</b>	<b>80 g</b>
<b>Carnes</b>	
<b>Carne: filete (cerdo, ternera, pollo)</b>	<b>125 g</b>
<b>Carne: chuleta</b>	<b>180 g</b>
<b>Pollo, contramuslo</b>	<b>160 g</b>
<b>Pollo, muslo</b>	<b>220 g</b>
<b>Conejo/ cordero</b>	<b>200 g</b>
<b>Costillas</b>	<b>200 g</b>
<b>Salchichas frescas, hamburguesa, filete ruso, albóndigas</b>	<b>140 g</b>
<b>San jacobos, jamón york</b>	<b>120 g</b>
<b>Pescado</b>	
<b>Ración pescado blanco</b>	<b>150 g</b>
<b>Ración pescado azul</b>	<b>150 g</b>
<b>Huevos</b>	
<b>Huevos cocidos/ tortilla/revuelto</b>	<b>120g (2 unidades)</b>
<b>Pan</b>	
<b>Pan</b>	<b>60 g</b>
<b>Postre</b>	
<b>Fruta fresca</b>	<b>150 g</b>
<b>Lácteos</b>	<b>125 g ( 1 unidad)</b>

Además, cada envase de comida, sea primer o segundo plato, tanto para las comidas como para las cenas, deberá tener un peso mínimo de 200 gramos.

8. **Materias primas:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la adquisición de materias primas de primera calidad para la elaboración de los menús, comprometiéndose a efectuar los mismos con la máxima garantía de higiene y, asumiendo la responsabilidad de que los alimentos se encuentren en todo momento en condiciones óptimas para ser consumidos. También se comprometerá a utilizar al menos un producto de Comercio Justo semanal. La empresa será la única responsable de las posibles consecuencias que puedan derivarse del incumplimiento de estas condiciones.



La empresa trasladará por escrito a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Valladolid la relación de sus suministradores habituales, así como las incidencias y variaciones que pudieran producirse con relación a los mismos.

9. **Datos de atención:** En el año 2016 la media mensual de personas atendidas con este servicio fue de 296, y la media de menús servidos en total fue de 8.611 menús mensuales. En febrero de 2017 se ha atendido a 269 personas y se han servido de 7.385 menús (C1: 2.985 menús; C2: 4.148 menús; C3: 252 menús).

PORCENTAJE APORTACIONES/COSTE TOTAL		
	2016	2017 (ENERO Y FEBRERO)
COMIDAS	14,57%	15,12 %

#### 4. OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS

Todos los servicios deberán efectuarse conforme a la legislación vigente, tanto de carácter local, regional como nacional aplicable en cada momento.

Además de las especificaciones recogidas en el objeto del contrato y en la organización y funcionamiento del servicio, las obligaciones a cumplir por la empresa en el desarrollo de la actividad serán las siguientes:

##### 4.1. Obligaciones relacionadas con los medios materiales y personales

##### 4.1.1 LOTE 1: Servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de ayuda a domicilio, en su modalidad de canguros, en su modalidad de lavandería y en su modalidad de limpieza

Para la prestación en cada uno de los lotes del Servicio de ayuda a domicilio en estas modalidades, las empresas adjudicatarias dispondrán, al menos, del siguiente personal:

##### A) RESPONSABLE COORDINACIÓN

Será el máximo responsable del servicio y de la relación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Valladolid.

Las empresas adjudicatarias están obligadas a disponer de un responsable de coordinación a jornada completa y a designar persona sustituta en supuestos de ausencia de dicho responsable.

**TITULACIÓN:** Deberá poseer titulación académica universitaria de grado o equivalente, así como experiencia profesional en el servicio de ayuda a domicilio de al menos 2 años, y conocimiento y manejo de los recursos sociales relacionados con el servicio.

##### **FUNCIONES:**

Su principal cometido será asegurar que la prestación del servicio se garantice conforme a lo establecido en el presente pliego, mediante la planificación y asignación de los recursos técnicos y humanos suficientes para cumplir los objetivos previstos.

Deberá estar disponible dentro del horario de prestación del servicio, facilitando un teléfono móvil para este fin.

Las empresas que resulten adjudicatarias, al inicio de la prestación, deberán aportar la documentación que acredite la titulación y experiencia exigida a la persona responsable de coordinación. Así mismo, durante la ejecución del contrato, si hubiese cambio de persona, se deberá aportar la documentación exigida en los 3 días hábiles siguientes al hecho causante.

##### B) COORDINADOR/A:



Profesional encargado de las tareas de coordinación del servicio, así como referente de los casos asignados, desde su puesta en marcha hasta el momento de la baja en el servicio.

Serán, asimismo, interlocutores del servicio, que asumirán la tarea de ser responsables de caso, y el seguimiento de la atención prestada a cada persona beneficiaria.

La empresa adjudicataria está obligada a designar persona sustituta para supuestos de ausencia de los/as coordinadores/as.

**TITULACIÓN:** Deberá poseer la titulación de Asistente Social, Diplomado Universitario en Trabajo Social o Grado Universitario en Trabajo Social.

La empresa que resulte adjudicataria, al inicio de la prestación, deberá aportar la documentación que acredite la titulación exigida a los/as coordinadores/as. Si durante la ejecución del contrato, hay contrataciones de nuevo personal de coordinación, la empresa adjudicataria estará obligada a presentar copia de la titulación exigida.

El/la coordinador/a es el profesional de referencia del servicio para las personas beneficiarias, por ello, cada coordinadora tendrá asignada una zona geográfica determinada y unas personas beneficiarias determinadas, que serán comunicadas al Ayuntamiento al inicio del contrato o cuando se produzca alguna modificación.

#### **FUNCIONES:**

- Desempeñar tareas de coordinación y organización del servicio en la zona que tenga asignada.
- Seguimiento y apoyo del trabajo del personal auxiliar domiciliario, dirigiendo las actuaciones y controlando el correcto desarrollo de las actividades.
- Realizar la llamada de contacto a la persona beneficiaria, donde se presentará como el profesional referente de la empresa adjudicataria, facilitándole el número de teléfono de contacto y donde se concretará la fecha para la visita de presentación.
- Realizar la primera visita al domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio.
- Realizar las visitas de seguimiento determinadas en función de cada persona beneficiaria, que como mínimo serán semestrales, siendo con mayor frecuencia en los casos que se valore necesario tanto por las empresas como por el Ayuntamiento de Valladolid, pudiendo valorarse la necesidad de hacer visitas con mayor frecuencia hasta en el 50% de los casos.
- Realizar y hacer llegar al Ayuntamiento por las vías que se establezcan, informes sociales de las personas beneficiarias, donde se recojan los objetivos marcados y alcanzados, así como el seguimiento de la intervención realizada. Se realizarán como mínimo cada vez que se haga una visita de seguimiento.
- Coordinar con otros servicios que inciden en la persona atendida, con el fin de optimizar los recursos y facilitar una mayor calidad en la atención de las personas.
- Informar a los responsables municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento de Valladolid dicte a las empresas en todo lo referente a la adecuada atención a cada persona beneficiaria y a la buena marcha del servicio en general.
- Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- Informar y asesorar a las personas beneficiarias en todas aquellas cuestiones o incidencias surgidas en el desarrollo del servicio.
- Detectar nuevas necesidades de las personas beneficiarias y realizar propuestas acordes a servicios sociales.



- Organización y supervisión del trabajo del Ayudante de Coordinación.
- Garantizar la correcta grabación de datos en todos los sistemas informáticos que determine el Ayuntamiento de Valladolid, en la forma y plazos que se establezcan.

La empresa adjudicataria dispondrá de un coordinador o coordinadora a jornada completa hasta alcanzar la ratio límite de 200 domicilios. Si se superase dicho límite en un 10% durante un periodo superior a dos meses consecutivos, la empresa adjudicataria deberán incrementar en el mes siguiente, el número de personal de coordinación de forma proporcional al incremento de los domicilios atendidos.

La distribución de los casos entre el personal de coordinación se realizará preferentemente por CEAS y Áreas de Acción Social, siempre respetando que todos los casos de cada Unidad de Trabajo Social (UTS) de un CEAS correspondan al mismo coordinador/a.

### **C) AYUDANTE DE COORDINACIÓN**

Profesional que da apoyo al personal de coordinación, tanto en la atención telefónica, como en la gestión de incidencias y funcionamiento del Servicio.

**TITULACIÓN:** Deberá poseer Bachillerato o título de ciclo formativo de grado superior, o equivalente homologado.

La empresa que resulte adjudicataria, previamente al inicio de la prestación, deberá aportar la documentación que acredite la titulación exigida al ayudante de coordinación. Si durante la ejecución del contrato, hay contrataciones de nuevos ayudantes de coordinación, la empresa adjudicataria estará obligada a presentar copia de la titulación exigida.

#### **FUNCIONES:**

- Realizar tareas de apoyo al coordinador/a, bajo su supervisión.
- Realizar el cuadrante de incidencias.
- Mantener comunicación con el personal auxiliar domiciliario y con las personas beneficiarias ante cualquier incidencia que surja sobre horarios, ausencias, cambios de auxiliar, etc.
- Recoger datos y realizar las gestiones necesarias para la facturación.
- Otras funciones de similares características.
- Quedan excluidas de las funciones de los ayudantes de coordinación el realizar visitas a domicilio, salvo en casos excepcionales y siempre acompañando a un coordinador.

La empresa adjudicataria dispondrá de un coordinador o coordinadora a jornada completa hasta alcanzar la ratio límite de 400 domicilios. Si se superase dicho límite en un 10% durante un periodo superior a dos meses consecutivos, las empresas adjudicatarias deberán incrementar en el mes siguiente, el número de personal de coordinación de forma proporcional al incremento de los domicilios atendidos.

### **D) AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO**

Es una categoría cuyas tareas a realizar, de forma general, son las contempladas en los apartados 1 y 2 de este Pliego: objeto del contrato y prestaciones del contrato, para el Servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de ayuda a domicilio y en su modalidad de canguros para personas con limitaciones en su autonomía.

La empresa adjudicataria dispondrá de personal suficiente para garantizar la cobertura de la gestión cotidiana del Servicio, así como para poder cubrir las incidencias diarias que puedan producirse, ajustándose en todo caso al Convenio Colectivo del sector, y procurando la agrupación de casos de cara a



facilitar un mejor cumplimiento de la jornada laboral por parte de las personas auxiliares de ayuda a domicilio.

La empresa adjudicataria deberá exigir y proveer formación técnica a su personal en materias propias del servicio que deben prestar, según lo establecido en la Orden de 12 de septiembre de 2002, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, por la que se determina el contenido de la formación de los Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio, así como lo establecido en la Resolución de 3 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre acreditación de centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en el que se fija la cualificación profesional que deberán acreditar los/las auxiliares de ayuda a domicilio que será exigible a 31 de diciembre de 2017, y en todo caso, cuando finalicen los procesos de acreditación de la experiencia laboral que se hayan iniciado en esa fecha. En todo caso deberá cumplirse la normativa vigente en cada momento del contrato respecto a este tema.

Asimismo, todo el personal auxiliar deberá realizar formación continua cuando su permanencia en el servicio sea igual o superior a un año.

La empresa adjudicataria facilitará el reciclaje de las personas de este perfil, mediante formación continua, que podrá ser en horario laboral o voluntario. Se valorará la oferta de formación realizada por la empresa al personal auxiliar.

Por otro lado, y teniendo en cuenta la importancia que la figura del auxiliar domiciliario tiene en las personas beneficiarias, las empresas deberá procurar realizar el menor número de cambios de personal auxiliar por cada persona atendida, debiendo presentar en su proyecto técnico el protocolo desarrollado a este fin.

#### **E) AUXILIAR DE LIMPIEZA A DOMICILIO**

Es una categoría cuyas tareas a realizar, de forma general, son las contempladas en los apartados 1 y 2 de este pliego: objeto del contrato y prestaciones del contrato, para el Servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de limpieza en el domicilio.

La empresa adjudicataria dispondrá de personal suficiente para garantizar la cobertura de la gestión cotidiana del Servicio, así como para poder cubrir las incidencias diarias que puedan producirse.

Todo el personal auxiliar de limpieza deberá recibir una formación mínima de 8 horas, previa a su incorporación al puesto. Los contenidos de esta formación deberán estar a disposición del personal competente del Ayuntamiento para su aprobación y supervisión.

Esta formación incluirá, como mínimo, los siguientes temas:

- Objeto y objetivos del Servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de limpieza a domicilio.
- Competencias del mismo a desarrollar por los/as auxiliares de limpieza.
- Manifestaciones físicas, psíquicas y sociales del envejecimiento y la dependencia.
- Alimentación y nutrición en las personas mayores.
- Habilidades sociales para el buen trato a las personas mayores y dependientes.
- Deterioro cognitivo y enfermedades mentales.
- Detección de situaciones de riesgo en personas mayores y dependientes.

#### **F) OTRO PERSONAL**

La empresa adjudicataria, además, deberá tener personal de control presupuestario y facturación que mantenga un contacto directo con el responsable del Servicio competente del Área de Servicios Sociales,



a través del coordinador general de la empresa. Además, tendrá asignado al servicio el personal de gestión y auxiliar para el buen funcionamiento del mismo.

Corresponde a las empresas adjudicatarias las funciones de formación continua, supervisión y soporte técnico a su personal que garantice una prestación de calidad.

Para el servicio de lavandería las empresas dispondrán de instalaciones dotadas de equipos de lavado y planchado adecuados, así como el personal necesario para llevar a cabo la realización de las tareas encomendadas.

#### **4.1.2. LOTE 2: Servicio de ayuda a domicilio en su modalidad de Comida a domicilio**

##### **4.1.2.1.- Medios materiales:**

La empresa que resulte adjudicataria deberá disponer de instalaciones para la elaboración de las comidas, que deberán reunir los requisitos administrativos y sanitarios que exija la normativa vigente en cada momento. Asimismo, realizará el transporte de la comida para su distribución a los domicilios de las personas beneficiarias en vehículos frigoríficos adecuados para mantener la cadena de frío, conforme a la normativa vigente al respecto. Contará con el número suficiente de vehículos que garantice el reparto del suministro en el tiempo y lugar previstos. Además, en su exterior, aparecerá el distintivo del Ayuntamiento de Valladolid, de acuerdo a las disposiciones que determine el Ayuntamiento en relación a la imagen corporativa.

##### **4.1.2.2- Medios personales:**

Para la prestación del Servicio la empresa adjudicataria dispondrá, al menos, del siguiente personal:

###### **A) RESPONSABLE COORDINACIÓN**

Será el máximo responsable del servicio y de la relación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Valladolid.

La empresa adjudicataria está obligada a disponer de un responsable de coordinación a jornada completa, y a designar persona sustituta en supuestos de ausencia de dicho responsable.

**TITULACIÓN:** Deberá poseer titulación académica universitaria de grado o equivalente, así como experiencia profesional en el servicio de ayuda a domicilio de al menos 1 año, y conocimiento y manejo de los recursos sociales relacionados con el servicio.

###### **FUNCIONES:**

Su principal cometido será asegurar que la prestación del servicio se garantice conforme a lo establecido en el presente pliego, mediante la planificación y asignación de los recursos técnicos y humanos suficientes para cumplir los objetivos previstos.

Será también el profesional encargado de las tareas de coordinación del servicio, así como referente de los casos asignados, desde su puesta en marcha hasta el momento de la baja en el servicio.

Serán, asimismo, interlocutores del servicio, que asumirán la tarea de ser responsables de caso, y el seguimiento de la atención prestada a cada persona beneficiaria.

Serán de su competencia las siguientes funciones:

- Desempeñar tareas de coordinación y organización del servicio.
- Seguimiento y apoyo del trabajo del personal de reparto, dirigiendo las actuaciones y controlando el correcto desarrollo de las actividades.
- Realizar la llamada de contacto a la persona beneficiaria, donde se presentará como el profesional referente de la empresa, facilitándole el número de teléfono de contacto y donde se concertará la fecha para la visita de presentación del servicio.





- Realizar la primera visita al domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio.
- Realizar las visitas de seguimiento determinadas en función de cada persona beneficiaria, que como mínimo serán semestrales, siendo con mayor frecuencia en los casos que se valore necesario tanto por la empresa como por el Ayuntamiento de Valladolid, pudiendo valorarse la necesidad de hacer visitas con mayor frecuencia hasta en el 50% de los casos.

En los casos que además del servicio de ayuda a domicilio en la modalidad de Comidas se esté prestando la modalidad de ayuda a domicilio, la modalidad de canguros para personas con limitaciones en su autonomía o la modalidad de limpieza en el domicilio, la obligación de realizar las visitas de seguimiento establecidas será del personal de coordinación de la empresa adjudicataria de dichas modalidades. Sin perjuicio de que la empresa adjudicataria de la modalidad de Comidas realice las visitas necesarias para la atención de quejas o incidencias, así como para el adecuado desarrollo del Servicio.

- Realizar y hacer llegar al Ayuntamiento por las vías que se establezcan informes sociales de las personas beneficiarias, donde se recojan los objetivos marcados y alcanzados, así como el seguimiento de la intervención realizada. Se realizarán como mínimo cada vez que se haga una visita de seguimiento.
- Coordinar con otros servicios que inciden en la persona atendida, con el fin de optimizar los recursos y facilitar una mayor calidad en la atención de las personas.
- Informar a los responsables municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento de Valladolid dicte a las empresas en todo lo referente a la adecuada atención a cada persona beneficiaria y a la buena marcha del servicio en general.
- Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- Informar y asesorar a las personas beneficiarias en todas aquellas cuestiones o incidencias surgidas en el desarrollo del servicio.
- Detectar nuevas necesidades de las personas beneficiarias y realizar propuestas acordes a servicios sociales.
- Garantizar la correcta grabación de datos en todos los sistemas informáticos que determine el Ayuntamiento de Valladolid, en la forma y plazos que se establezcan.

Deberá estar disponible dentro del horario de prestación del servicio, facilitando un teléfono móvil para este fin.

La empresa que resulte adjudicataria, al inicio de la prestación, deberá aportar la documentación que acredite la titulación y experiencia exigida a la persona responsable de coordinación. Así mismo, durante la ejecución del contrato, si hubiese cambio de persona, se deberá aportar la documentación exigida en los 3 días hábiles siguientes al hecho causante.

## **B) ESPECIALISTA EN NUTRICIÓN**

**TITULACIÓN:** Deberá disponer de personal suficiente con diplomatura, licenciatura o grado en Nutrición Humana y Dietética o en Ciencias y Tecnología de los Alimentos

### **FUNCIONES:**

- Realizar la planificación de los menús.
- Valorar el equilibrio nutricional de los menús.



- Velar por la calidad y salubridad de los alimentos durante todo el proceso de producción y entrega de la comida.
- Analizar las quejas recibidas sobre sabores, texturas o productos utilizados en la elaboración de las comidas para poder realizar los cambios necesarios.
- Revisar los informes médicos recibidos de las personas beneficiarias del servicio para confirmar la adecuación del menú propuesto a las necesidades de estas.

### **C) REPARTIDOR/A**

Es una categoría polivalente cuyas tareas a realizar, de forma general, son las siguientes:

- Reparto de la comida, llevándola a los domicilios de las personas beneficiarias.
- Instruir a las personas beneficiarias o a la persona responsable de la preparación de la comida, en el procedimiento correcto para preparar los alimentos.
- Disponer las barquetas en el frigorífico, retirar las comidas caducadas en su caso y revisar la temperatura del frigorífico.
- Informar y asesorar a las personas beneficiarias de aquellas cuestiones y dudas que expresen respecto al servicio y trasladarlas al personal de coordinación en caso de no poder responderlas.
- Recoger cualquier dato de relevancia que pueda facilitar la intervención social o necesidad de seguimiento en relación con la salud, seguridad o bienestar de las personas atendidas por este servicio y transmitirlo al personal de coordinación.
- Informar al personal de coordinación sobre aquellas incidencias surgidas en los domicilios de las personas beneficiarias, así como en el desempeño de su labor.

Todo el personal repartidor deberá recibir una formación mínima de 8 horas, previa a su incorporación al puesto. Los contenidos de esta formación deberán estar a disposición del personal competente del Ayuntamiento para su aprobación y supervisión.

Esta formación incluirá, como mínimo, los siguientes temas:

- Objeto y objetivos del Servicio de Comida a domicilio.
- Competencias del mismo a desarrollar por los repartidores/as.
- Manifestaciones físicas, psíquicas y sociales del envejecimiento y la dependencia.
- Alimentación y nutrición en las personas mayores.
- Habilidades sociales para el buen trato a las personas mayores y dependientes.
- Deterioro cognitivo y enfermedades mentales.
- Detección de situaciones de riesgo en personas mayores y dependientes.

### **D) OTRO PERSONAL**

La empresa adjudicataria, además, deberá tener personal de control presupuestario y facturación que mantenga un contacto directo con el responsable del Servicio competente del Área de Servicios Sociales a través del coordinador general de la empresa. Además, tendrá asignado al servicio el personal de gestión y auxiliar para el buen funcionamiento del mismo.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de personal suficiente en número y cualificación para la elaboración de las comidas: cocineros, pinches, responsable de almacén y compras, etc.



Corresponde a la empresa adjudicataria las funciones de formación continua, supervisión y soporte técnico a su personal que garantice una prestación de calidad.

#### 4.1.3. TODOS LOS LOTES

Las empresas adjudicatarias deben garantizar la contratación del personal mínimo necesario para el correcto funcionamiento de los servicios recogidos en el presente pliego, y dispondrán de los medios necesarios para el control de la calidad en el cumplimiento de las tareas encomendadas al personal a su cargo, estando obligada en todo caso a lo siguiente:

1. Disponer de las instalaciones y medios materiales necesarios para la correcta prestación de cada servicio, que se detallarán en el proyecto técnico.
2. Contar en su estructura organizativa con un departamento específico de prestación de Servicios Sociales o en su defecto con dedicación exclusiva a este tipo de Servicios.
3. Disponer de personal suficiente en número y cualificación para atender el servicio objeto de contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará como personal del Ayuntamiento, y ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo. En cualquier caso, se acreditará el cumplimiento de la legislación y Convenio Colectivo Laboral de aplicación al servicio vigente en cada momento.
4. Las empresas adjudicatarias se comprometen a cubrir las ausencias de su personal por vacaciones u otras eventualidades. Los periodos de vacaciones y los permisos a que tenga derecho su personal, no eximen del cumplimiento de la prestación de los servicios por parte de las empresas. Comunicará los cambios al personal técnico municipal correspondiente, y a las personas beneficiarias afectadas, a fin de evitar negligencias en la prestación del servicio.
5. Dar cuenta de la relación nominal y copia de los contratos del personal al Ayuntamiento de Valladolid, comunicando cuantas altas, bajas o modificaciones se produzcan.
6. Estar en alta y al corriente en sus obligaciones tributarias y de la Seguridad Social, así como del cumplimiento de las obligaciones legales que le competan por su régimen empresarial. Las empresas adjudicatarias serán las únicas obligadas y responsables del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria.
7. Hacer cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre, el secreto profesional y todas las prevenciones necesarias para el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales.
8. Las empresas adjudicatarias están obligadas a proporcionar a todos los trabajadores de su plantilla, información acerca de: el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, las Normas de Funcionamiento y el Protocolo de Actuación ante situaciones de emergencia, facilitando los manuales correspondientes.  
Así mismo, deberán facilitar al Ayuntamiento copia de toda la documentación relacionada con esta materia marcada como obligatoria por la Ley de prevención de riesgos laborales.
9. Facilitar a su personal el uniforme adecuado para la realización de su trabajo, con la identificación correspondiente. Las empresas deberán facilitar a su personal el equipo de trabajo necesario, que al menos estará compuesto de dos uniformes al año, los guantes que precisen y los medios de protección personal de carácter preceptivo para el ejercicio de sus funciones (mascarillas, etc.). Deberán facilitarles también una tarjeta identificativa y velar por el uso de la misma. Tanto el uniforme como la tarjeta identificativa deberá llevar el Escudo Municipal e incluir una leyenda que diga "Servicio de ayuda a domicilio Ayuntamiento de Valladolid"



10. Las empresas adjudicatarias nombrarán y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen por parte de la Corporación.
11. Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Condiciones, le sea ordenado por el Ayuntamiento.
12. Prohibir a su personal el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas beneficiarias. Las empresas adjudicatarias serán responsables de su cumplimiento, debiendo informar a la Corporación de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.
13. El personal de las empresas adjudicatarias, en ningún caso, podrá proceder al cobro, ni con autorización expresa, de los haberes, de cualquier naturaleza, de la persona beneficiaria.
14. Adoptar las medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral, cuyas características favorezcan la permanencia de su personal, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio, y evitar su rotación.
15. No podrán las empresas adjudicatarias encomendar la prestación del servicio al personal que tenga relación de parentesco con la persona destinataria del mismo, hasta el 2º grado de afinidad y 3º de consanguinidad.
16. En el supuesto de que a juicio del Ayuntamiento de Valladolid exista una deficiente prestación del servicio por alguna de las personas trabajadoras contratadas por las empresas adjudicatarias, se pondrá este hecho en conocimiento de la empresa correspondiente, que deberá proceder a solucionar la problemática presentada en un plazo de 24 horas desde la comunicación referida.
17. Colaborar con los programas de integración socio-laboral de personas en riesgo de exclusión de la propia Corporación.
18. En el caso de la incorporación de alumnado en prácticas de formación en este servicio, el Ayuntamiento tiene que dar autorización para ello. El horario del alumnado en prácticas deberá ser coincidente con el del profesional que presta el servicio y en ningún caso podrán sustituir al personal y profesionales de las empresas adjudicatarias en las funciones y tareas que son objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas.
19. En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenece el personal adscrito al servicio, las empresas adjudicatarias deberán mantener informado permanentemente al responsable del servicio en el Ayuntamiento, de las incidencias y desarrollo de la huelga. En cualquier caso el derecho de 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 las personas beneficiarias que carezcan de apoyo social alguno.  
Una vez finalizada la mencionada huelga, las empresas adjudicatarias deberán presentar un informe en el que se indique los servicios mínimos prestados y el número de horas y servicios en su caso, que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga.

#### **4.2. Recaudación de las aportaciones de las personas beneficiarias y facturación mensual**

##### **4.2.1. TODOS LOS LOTES**

1. El servicio se abonará a las empresas adjudicatarias por el Ayuntamiento y por las personas beneficiarias del mismo.
2. Las empresas adjudicatarias deberán, conforme a las instrucciones del Ayuntamiento, recaudar las aportaciones de las personas beneficiarias establecidas para cada uno de los servicios que tengan concedido. Dicha recaudación se descontará del total del precio en la facturación mensual.



3. Las empresas adjudicatarias presentarán mensualmente las siguientes facturas:
  - Una a cada persona beneficiaria, por la cantidad que le corresponda, teniendo en cuenta el precio público que le corresponde abonar y en función del servicio realmente prestado.
  - Otra al Ayuntamiento, por el importe de los servicios realmente prestados y que han sido autorizados previamente por esta Corporación, descontando la cantidad abonada por las personas beneficiarias, especificando las posibles incidencias con indicación clara de las fechas a las que afecta (altas, bajas, modificaciones, días festivos ...).
  - Las empresas adjudicatarias tendrán la obligación de registrar cada mes en la aplicación informática para la gestión de las prestaciones sociales del Ayuntamiento de Valladolid, los datos de la factura correspondiente, de acuerdo con las indicaciones que se den desde el Servicio competente del Área de Servicios Sociales. Los datos de la factura deberán estar registrados en la aplicación informática en los diez primeros días del mes siguiente al que corresponde la factura.
4. La aportación de las personas beneficiarias debe ser cobrada a mes vencido, dentro de los primeros 15 días del mes siguiente.
5. En el caso de que no se pueda efectuar el cobro de la aportación correspondiente de la persona beneficiaria, las empresas adjudicatarias deberán informar inmediatamente de este hecho al personal técnico municipal correspondiente. En caso de producirse el impago durante dos meses sin haber informado al Servicio competente del Área de Servicios Sociales, serán las empresas la que deberá hacerse cargo de los gastos del impago correspondiente.
6. En el caso de que la persona beneficiaria no abone el precio público correspondiente, las empresas adjudicatarias realizarán un nuevo intento y, de no obtener respuesta favorable, lo comunicará al Servicio competente del Área de Servicios Sociales de forma inmediata para que se realice el cobro por la vía administrativa procedente y se inicie procedimiento de baja del servicio. En el caso de que no se comunique esta incidencia, una vez pasados tres meses, el importe impagado correrá por cuenta de las empresas adjudicatarias.
7. El abono por parte del Ayuntamiento se efectuará por mensualidades vencidas y será requisito previo la conformidad de los responsables del Servicio en la Corporación. El régimen de pagos de las facturas emitidas por las empresas concesionarias se realizará respetando en todo caso el plazo legal vigente desde la fecha de Registro de las facturas en el Ayuntamiento de Valladolid
8. En caso de que existieran diferencias entre las facturas presentadas por las empresas y las comprobadas por el personal técnico municipal, se subsanarán según el criterio que adopte la Corporación.
9. La Corporación podrá exigir junto con la factura los boletines de cotización a la Seguridad Social del personal que realiza el Servicio, sellado por la Oficina Recaudatoria.

#### 4.3. Relaciones con la persona beneficiaria

##### 4.3.1. TODOS LOS LOTES

1. Exigir un trato respetuoso en la relación con las personas beneficiarias, de conformidad con las reglas de la buena fe y diligencia, en consonancia con las instrucciones y normativas de régimen interno que emanen del Ayuntamiento de Valladolid.



2. Las empresas y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con las personas beneficiarias, informando expresamente a través de los canales de coordinación, de todo incidente a la Corporación para que ésta resuelva.
3. Las empresas adjudicatarias deben hacer los mínimos cambios en la atención a las personas beneficiarias, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar. En los casos que las empresas adjudicatarias estimen la conveniencia de cambios en la prestación, deberá existir causa justificada, y obtener previamente la autorización municipal. Se realizará un especial seguimiento en los cambios de auxiliares que prestan los servicios, evitando la rotación de diferentes auxiliares por un mismo domicilio por periodos cortos de tiempo como son vacaciones y baja por enfermedad.
4. El personal de las empresas deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional.
5. Las empresas adjudicatarias no podrán obtener otros datos de la persona beneficiaria que los aportados por la Corporación para la correcta prestación del servicio. La persona beneficiaria será informada tanto por los servicios sociales de la Corporación Local como por las empresas adjudicatarias de que ante cualquier eventualidad deberá ponerse en contacto con los servicios sociales de la Corporación.
6. Las empresas adjudicatarias deberán comunicar al Ayuntamiento todas las reclamaciones y sugerencias que reciban en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción, creando un registro destinado a tal fin.

#### 4.4. Otras obligaciones

##### 4.4.1. TODOS LOS LOTES

1. **Sede:** Disponer de una sede en el municipio de Valladolid, con horario de funcionamiento equivalente al de prestación del Servicio, y provisto de teléfono con un responsable en permanente disponibilidad para actuar cuando sea requerido por los Servicios Municipales.

La coordinación entre las empresas adjudicatarias y el Servicio competente del Área de Servicios Sociales deberá ser permanente, por lo que las empresas deberán disponer de medios técnicos suficientes para responder a los requerimientos del Ayuntamiento de Valladolid en el horario de prestación del Servicio.

2. **Teléfono de atención:** Asimismo, pondrá a disposición tanto de las personas beneficiarias del servicio, como de los técnicos municipales un teléfono de atención durante 24 horas todos los días del año, cuyo coste sea igual o inferior al de ámbito local (983...), para la comunicación de cualquier incidencia
3. **Logotipo:** El logotipo del Ayuntamiento deberá encontrarse visible en la documentación, publicidad y contratos que durante la prestación de los servicios se genere.
4. **Sistema informático:** Disponer de un sistema informático que recoja datos de la gestión del servicio y de las incidencias producidas. Este sistema deberá garantizar la inmediata transmisión de información al Ayuntamiento en la forma que éste determine. Las empresas adjudicatarias garantizarán 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.

Las empresas adjudicatarias deberán facilitar el acceso a los técnicos municipales que el Ayuntamiento determine, a su base de datos o programa que gestione la planificación de servicios, para poder comprobar, en todo momento, el número y el tipo de horas que se le presta a cada persona beneficiaria, el horario en que se le prestan y las incidencias que se hayan producido.

Las empresas adjudicatarias deberán utilizar y mantener diariamente la aplicación móvil para la gestión del servicio del Ayuntamiento, o cualquier otra vía que el Ayuntamiento establezca, que sirva para la introducción y recogida de datos, comunicación de incidencias por parte del personal auxiliar, seguimiento y coordinación de todos los casos. Esto supone que las empresas adjudicatarias deberán facilitar un dispositivo móvil (smartphone, tablet o similar) donde se pueda instalar dicha aplicación, a todo el personal



relacionado con la prestación de este Servicio (responsable de coordinación, coordinadores/as, ayudantes de coordinación, auxiliares de ayuda a domicilio, repartidores/as y otro personal que lo precise para el cumplimiento del adecuado desarrollo del servicio).

Debido a la necesidad de tener en todo momento la información actualizada sobre los servicios que se están prestando, las empresas adjudicatarias tendrán acceso a la aplicación informática para la gestión de las prestaciones sociales del Ayuntamiento de Valladolid, teniendo la obligación de registrar en la misma los datos que deben ser grabados por el proveedor de los servicios de acuerdo con las indicaciones que se den desde el Servicio competente del Área de Servicios Sociales (fecha real de inicio y de baja definitiva, fechas de baja y alta temporales, incidencias, etc.), manteniendo una actualización diaria y continua de estos datos según se vayan produciendo.

También deberá disponer de un registro que recoja la llamada de contacto inicial con la persona beneficiarias, las llamadas de seguimiento y las visitas de seguimiento. Constará al menos: datos de identificación de la persona beneficiaria, fecha en la que se realizaron las llamadas o visitas, motivo de las mismas, y cualquier otra incidencia con cierta relevancia.

Todo lo establecido en este punto deberá estar puesto en marcha a lo largo de los dos primeros meses de prestación del Servicio.

5. **Control de horario:** Las empresas adjudicatarias deberán disponer de un sistema de control horario y de presencia de su personal en los domicilios donde se desarrolle el Servicio, o de control de los horarios de entrega de comidas en el caso de esta modalidad, con la tecnología adecuada para acceder a la información en tiempo real, que deberá registrar en soporte informático las horas de llegada y de salida del personal auxiliar del domicilio. Además, ante la no presencia del personal auxiliar en el domicilio en el tiempo establecido, o la no entrega de las comidas en el horario determinado, el sistema deberá alertar a las empresas, quienes deberán adoptar las medidas oportunas para subsanar la incidencia y avisar a la persona beneficiaria de tal hecho.

El dispositivo que se coloque en los domicilios de las personas beneficiarias tiene que cumplir los requisitos de que no pueda ser quitado ni manipulado y siga funcionando, y no debe permitir transmitir la información fuera del lugar donde está puesto. Las empresas adjudicatarias deberán reinstalar los dispositivos si se deterioran por cualquier motivo.

Este sistema estará puesto en marcha en los domicilios de las personas beneficiarias a lo largo de los dos primeros meses de prestación del Servicio. Las empresas licitadoras deberán presentar en su proyecto técnico el mecanismo que utilizará así como el protocolo de actuación.

6. **Memoria anual:** Remitir al Ayuntamiento una memoria anual del desarrollo del Servicio, si bien el Servicio competente del Área de Servicios Sociales podrá solicitar a las empresas adjudicatarias cuantos informes parciales crea precisos. La memoria deberá estar a disposición del Ayuntamiento en la primera quincena del mes de febrero del año siguiente.

Asimismo, deberán facilitar al Ayuntamiento toda la información que se precise sobre la prestación del Servicio, así como permitirle el acceso a sus dependencias, a la documentación que afecta al Servicio y a la aplicación informática utilizada para la gestión del mismo

7. **Seguro de responsabilidad civil:** Suscribir un seguro de responsabilidad civil que dé cobertura a aquellos riesgos en que pudiera incurrir el personal a su cargo. En el caso de la empresa adjudicataria que preste el Servicio en la modalidad de comidas a domicilio, la póliza cubrirá el riesgo de intoxicación alimentaria.
8. **Evaluación y control de la calidad:** La realización de la evaluación y el control de calidad de cada una de las modalidades del Servicio, se realizará a través de una consultoría contratada por el Ayuntamiento, que emitirá un informe para el Servicio competente del Área de Servicios Sociales al menos una vez cada dos años. Las empresas adjudicatarias estarán obligadas a facilitar a dicha consultoría toda la información y datos necesarios que le sean requeridos para la realización de dicho informe. Además, el Servicio competente del Área de Servicios Sociales podrá comprobar la materialización y la calidad de los servicios, mediante los medios que considere oportunos.



9. **Confidencialidad y protección de datos:** Las empresas adjudicatarias están obligadas a la confidencialidad y protección de los datos de carácter personal que le sean cedidos por el Ayuntamiento de Valladolid, y a la utilización exclusiva de los mismos para la correcta prestación y gestión de cada uno de los servicios. El tratamiento de los datos de carácter personal estará regulado en un contrato entre las empresas adjudicatarias y el Ayuntamiento de Valladolid, cumpliendo en todo caso con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, y en su Reglamento de desarrollo, aprobado en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre y el resto de normas vigentes sobre la materia.

Las empresas adjudicatarias se obligan especialmente a lo siguiente:

A) 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 (art.10 LOPD), 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 (art.12.4 LOPD). Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento de Valladolid para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar, cuantos datos conozcan (artículo 11 LOPD). Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

B) Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD) en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego. Las empresas adjudicatarias, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Valladolid para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

C) Dicho compromiso afecta tanto a las empresas adjudicatarias como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de las empresas como al ámbito externo de la misma. El Ayuntamiento se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

D) Únicamente tratará los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del contrato conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas y a las instrucciones que el Órgano de contratación le pueda especificar en concreto y que se incluyan como una Adenda al presente contrato. No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero en los términos previstos en el artículo 21 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

E) A cumplir todas y cada una de las medidas de seguridad (nivel básico, medio o alto) que sean de aplicación en función de la tipología de datos que se utilicen y traten para la prestación del servicio objeto del presente contrato y que vienen previstas en el Título VIII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. A este respecto no se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones determinadas en el referido Título VIII respecto a su integridad y seguridad y a las de los Centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD). Así mismo, para el tratamiento y acceso a los datos por parte de las empresas adjudicatarias, se velará específicamente por el cumplimiento delo previsto en los artículos 92, 97, 101 y 108 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, referentes a la gestión y distribución de soportes y documentos.

F) 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 personas beneficiarias, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de toda aquella persona





beneficiaria 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.

G) El Ayuntamiento se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorías que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte de las empresas adjudicatarias de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

H) Todos los datos personales que se traten o elaboren por las empresas adjudicatarias como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes, del tipo que sean, en los que se contengan, son propiedad del Ayuntamiento de Valladolid.

I) Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Valladolid conforme a las instrucciones que haya dado, al igual que cualquier soporte o documento que contenga algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

J) En la medida que las empresas adjudicatarias aportan equipos informáticos para la prestación del servicio objeto del contrato, una vez finalizadas las tareas, previamente a retirar los equipos informáticos, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante el procedimiento técnico adecuado, o proceder a su entrega al responsable del fichero.

La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.

K) Aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, las empresas adjudicatarias deberán comunicar al organismo contratante antes de transcurridos siete días de 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.

10. Las empresas adjudicatarias deberán colaborar con las actuaciones de voluntariado del Ayuntamiento, en la implementación y gestión de voluntariado para acompañamiento a personas beneficiarias de los servicios que se recogen en el presente pliego, pudiendo desarrollar en su oferta propuestas para la gestión de este programa.

#### 4.4.2. LOTE 1

11. **Ayudas técnicas:** Las empresa adjudicataria deberá gestionar las ayudas técnicas de que disponga el Ayuntamiento para ser utilizadas en los domicilios de las personas beneficiarias de los servicios, tales como grúas, colchones antiescaras, elevadores para bañera, u otros análogos que respondan a dotar de mayor autonomía a las personas destinatarias.

Será obligación de la empresa adjudicataria el transporte, almacenaje, instalación y retirada de las ayudas técnicas en los casos que sea necesario sin coste alguno para el Ayuntamiento ni para las personas destinatarias.

La relación de ayudas técnicas que actualmente tienen las personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio es la siguiente:

AYUDAS TÉCNICAS	Nº
ABROCHABOTONES	2
ALZA BIDET	18



ANDADOR	9
ANDADOR CON ASIENTO	3
ANDADOR CON ASIENTO Y CESTA	7
ASIDERO ABATIBLE DOBLE CON BLOQUEO	7
ASIDERO DUCHA	11
ASIDERO FIJO/ANCLADO PARED	11
ASIENTO DUCHA	1
ASIENTO DUCHA PEQUEÑA	1
ASIENTO GIRATORIO BAÑERA	28
BANQUETA CON RESPALDO	1
BARANDILLAS ABATIBLES	18
BASTON INGLES	1
CALZADOR LARGO	3
CAMA ARTICULADA/COLCHON POLIURETANO	19
CARRO ELEVADOR CON BARRAS	2
CINTURON SEGURIDAD SILLA RUEDAS	1
COJIN ANTIESCARAS	1
COLCHON ANTIESCARAS	13
FERULA REPOSO MANO IZFDA	1
GRUA Y SLINGA	13
HAMACA ASEO	2
LAVACABEZAS	1
PASAMANOS	1
PEDALIER	3
PINZA ALARGADERA	1
PONEMEDIAS	2
SILLA CON WC	1
SILLA DE DUCHA	8
SILLA DE RUEDAS	3
SILLA DE RUEDAS DE DUCHA	3
SILLA RUEDAS DUCHA CON WC	1

---

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
CARIDAD  
TORRECILLA GÓMEZ  
Fecha Firma: 12/06/2017 08:33

Fecha Copia : Mon Jun 12 08:44:47 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 40f71128b29e3fd0cde92295d127686c94c037fc  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

---



TABLA BAÑERA	1
TALONERAS ANTIESCARAS	1
TENSIOMETRO	1
TRIANGULO CAMA	1
ZAPATILLA BLANDIPIE	1

12. **Limpiezas extraordinarias:** Podrá utilizarse este servicio para la realización de limpiezas extraordinarias en los casos en que la vivienda se encuentre en malas condiciones de higiene y no sea posible una atención adecuada sin realizarla. Puede consistir en retirada de objetos inservibles y basuras, desinfección de la vivienda, etc. En este caso, los productos de limpieza corren a cargo del adjudicatario. Para la realización de la misma, las empresas adjudicatarias deberán emitir presupuesto previo que deberá ser aceptado por el Servicio competente del Área de Servicios Sociales. El precio máximo es de 300 euros por limpieza extraordinaria que será abonado íntegramente por el Ayuntamiento.

No se consideran limpiezas extraordinarias las limpiezas generales en profundidad que se realicen una vez puesto en marcha el servicio correspondiente. Las mismas serán realizadas dentro de las tareas cotidianas del servicio por el personal adscrito al mismo.

#### 4.4.3. **LOTE 2**

13. La empresa adjudicataria deberá disponer de 20 aparatos microondas cada año para su instalación en los domicilios de las personas beneficiarias, adecuados para ser utilizados por personas mayores o personas con discapacidad sensorial, y de 2 frigoríficos para poder proporcionárselos en depósito a las personas beneficiarias que no dispongan de ellos en sus domicilios.

Valladolid 18 de mayo de 2019

LA SUBDIRECTORA DEL SERVICIO DE INICIATIVAS SOCIALES

Caridad Torrecilla Gómez

---

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
CARIDAD  
TORRECILLA GÓMEZ  
Fecha Firma: 12/06/2017 08:33

Fecha Copia : Mon Jun 12 08:44:47 CEST 2017

Código seguro de verificación(CSV): 40f71128b29e3fd0cde92295d127686c94c037fc  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

---