



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

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de este contrato el Servicio Público de comida 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 y que lo define en su artículo 2º.3 de la siguiente manera:

“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.”

2. PRESTACIONES DEL CONTRATO

El servicio 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.

3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

3.1. CONDICIONES GENERALES

1. El servicio objeto del presente contrato se prestará en la ciudad de Valladolid.
2. El Servicio de Iniciativas Sociales determinará quiénes son las personas beneficiarias del servicio y las condiciones específicas, en función del Reglamento regulador del mismo.
3. **Alta en el Servicio:** El Servicio de Iniciativas Sociales comunicará a la empresa, 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 la tipología e intensidad del servicio, si procede.
 - Especificidades a tener en cuenta para la correcta prestación de cada servicio (dieta, microondas, etc.)
 - Cuantía establecida que deberán aportar las personas beneficiarias como precio público, para el copago del servicio.
4. **Plazo para el inicio del Servicio:** Con carácter general, la empresa adjudicataria iniciará la prestación del servicio, o la modificación del mismo, en los siete días siguientes a la notificación del Decreto de Alcaldía, para lo cual la empresa facilitará al Servicio de Iniciativas 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 de Iniciativas Sociales, el servicio de comida a domicilio 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 la empresa adjudicataria, deberá concertar una entrevista en el domicilio de la persona beneficiaria, al cual acudirá con la tarjeta identificativa correspondiente, preferiblemente con la presencia de un familiar, cuidador profesional o del entorno.

Se presentará como su interlocutor para cualquier incidencia o comunicación que, sobre el servicio, desee realizar a la entidad adjudicataria 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 del mismo. En este sentido, deberá incidir especialmente en lo siguiente:

- Recordará la tipología de prestación del servicio y su intensidad, que han sido determinadas por el Ayuntamiento y que constan en la Orden de alta.
- Detallará el horario en el que se realizará el reparto del servicio así como los derechos y obligaciones tanto de la entidad como de la persona beneficiaria, que se derivan de la prestación del mismo.
- Deberá aportar a la persona beneficiaria del servicio un documento con las instrucciones necesarias para la conservación y preparación de la comida adecuadamente y procederá a explicárselo con detenimiento. En las visitas sucesivas se repasará el documento tantas veces como sea necesario para asegurarse de que la persona lo hace adecuadamente y no incurre en riesgos.
- Informará sobre los plazos mínimos para comunicar ausencias de su domicilio, así como sobre los plazos de que dispone la empresa adjudicataria para reiniciar el servicio.
- Informará sobre la realización de encuestas de evaluación por la consultoría externa que se determine, y la periodicidad de las mismas.

6. **Incidencias en los servicios iniciados:** Una vez iniciado el servicio, se definen las siguientes incidencias:

- **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 el reparto del servicio (se asimilará a ausencia domiciliaria la negativa a abrir la puerta).
En estos casos, la empresa adjudicataria facturará el servicio establecido para ese día, abonando la persona beneficiaria la parte que le corresponda según su participación en el coste del mismo.
Asimismo, la empresa adjudicataria pondrá en marcha el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias; que incluirá intentar contactar con la persona beneficiaria y/o sus familiares 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.
- **Suspensión temporal:** se produce tras la comunicación a la entidad adjudicataria 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 la empresa adjudicataria, ésta deberá comunicarlo al Ayuntamiento en el plazo y la forma que éste determine, para su conformidad.
Durante el tiempo en que se mantenga esta situación no se realizarán repartos en el domicilio, por lo que no causarán derecho económico alguno a favor de la empresa adjudicataria.
Transcurrido el plazo máximo establecido, si no hay modificación, la empresa adjudicataria detallará 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, la persona beneficiaria deberá comunicar a la empresa adjudicataria su deseo de reinicio en la prestación del servicio, comunicando la empresa este hecho al Ayuntamiento.
- **Baja:** conlleva el cese definitivo del servicio.
En los casos en los que la persona beneficiaria o sus familiares comuniquen directamente a la empresa adjudicataria 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 la empresa adjudicataria.

Todas estas situaciones (alta, ausencia, suspensión temporal, reinicio y baja) deberán ser grabadas por parte de la empresa adjudicataria 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.

7. Coordinación con el Ayuntamiento de Valladolid:

Para el adecuado seguimiento del servicio la empresa adjudicataria deberá avisar al personal de servicios sociales 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.

La relación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Valladolid se canalizará a través del Servicio de Iniciativas Sociales.

La coordinación se realizará mediante reuniones periódicas entre los técnicos municipales y personal de la empresa adjudicataria. El Servicio de Iniciativas 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 de Iniciativas Sociales, con la periodicidad que éste determina, para la comprobación y seguimiento del cumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria podrá sugerir la convocatoria de reuniones de coordinación, siempre que lo considere necesario, para abordar cuestiones e incidencias específicas.

El Servicio de Iniciativas Sociales podrá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria, siempre que lo considere necesario, a fin de recabar información sobre las personas beneficiarias y la marcha general del servicio.

Cuando una persona beneficiaria del servicio de comida a domicilio, sea también beneficiaria de otros recursos municipales (como ayuda a domicilio, limpieza, canguros, lavandería, teleasistencia, estancias diurnas, estancias temporales), se facilitará la gestión entre las empresas adjudicatarias de los distintos servicios, ateniéndose al protocolo establecido por el Ayuntamiento al respecto.

8. Coordinación con otros servicios prestados en el mismo domicilio

Si la persona beneficiaria del servicio de comidas recibiera otros servicios en el domicilio de titularidad municipal (ayuda a domicilio, limpieza, canguros, lavandería, teleasistencia,...) la empresa adjudicataria deberá facilitar la coordinación con dichos servicios para asegurar la correcta atención.

9. Lugar de prestación del Servicio:

La empresa adjudicataria prestará el servicio en las condiciones establecidas por el Ayuntamiento de Valladolid. El tiempo de prestación será ejecutado en las instalaciones que la empresa adjudicataria para la elaboración de las comidas y en el domicilio de la persona beneficiaria a efectos de reparto.

En ningún caso el personal de la empresa adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona beneficiaria sin estar presente el titular del mismo. Queda prohibida la entrega de llaves a dicho personal para el acceso al domicilio de la persona beneficiaria. Sólo en casos excepcionales, la empresa adjudicataria se hará 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, la empresa



adjudicataria deberá 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).

3.2. CONDICIONES ESPECÍFICAS

Servicio de comida a domicilio

1. **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.
2. **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 que les corresponda en su domicilio.

3. **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.
4. **Menús y dietas:** La empresa adjudicataria deberá observar las prescripciones médicas sobre dietas alimenticias que previamente, con el visto bueno del Servicio de Iniciativas Sociales, aporten las personas beneficiarias, estando obligada a servir dietas especiales adecuadas a estas especificaciones: trituradas, hiposódicas, astringentes, para diabéticos etc. Los menús, deberán ser confeccionados por un dietista 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 dietista de la empresa adjudicataria, deberá ser enviada con tres días de antelación vía telemática al Servicio de Iniciativas Sociales.

5. **Etiquetado e instrucciones:** Dada la particularidad de las personas beneficiarias, los menús deberán estar claramente identificados, indicando el día de consumo, 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 calentar/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. También deberá entregar un imán o pegatina grande, en el que figure de manera claramente visible el logotipo del Ayuntamiento, así como los números de teléfono de la empresa adjudicataria del contrato.

6. **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.
7. **Cantidades alimentos:** Las cantidades mínimas de los alimentos en crudo, salvo prescripción facultativa serán los siguientes:

Féculas	Peso Ración
Patatas (plato base)	180-200 g
Ingredientes de Acompañamiento plato base	30-40 g
Patatas (guarnición)	50 g
Legumbres	



Legumbre (lenteja, garbanzos, judía, etc)	60-80 g
Ingredientes de Acompañamiento plato base	30-40 g
Verduras	
Verduras (espinacas, judías verdes, menestra): plato cocinado	200-250 g
Sopas	200-250 g
Ensalada	200 g
Verduras (puré)	250 g
Verdura (guarnición)	60-70 g
Pastas/Arroz	
Pasta/Arroz para sopa	20 g
Macarrones, spaghetti, etc.	60-80 g
Canelones, lasaña	120 g (3 unidades)
Arroz	60-80 g
Ingredientes paella (verdura, carne o pescado)	80 g
Carnes	
Carne, filete (cerdo, ternera, pollo)	125 g
Carne, chuleta	150-180 g
Pollo, contramuslo	160 g
Pollo, muslo	220 g
Conejo/ cordero	200 g
Costillas	180-200 g
Salchichas frescas, hamburguesa, filete ruso, albóndigas	140 g
San jacobos, jamón york	120 g
Pescado	
Pescado, filete sin espinas	130-150 g
Pescado, rodaja	150 g
Huevos	
Huevos cocidos/ tortilla/revuelto	120g (2 unidades)
Pan	
Pan	40-60 g
Postre	
Fruta fresca	150 g
Lácteos	125 g (1 unidad)

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. 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 actual la media mensual de personas atendidas con este servicio es de 298, y la media de menús servidos en total es de 8660 menús mensuales.

4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

El servicio deberá efectuarse conforme 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

La empresa adjudicataria debe garantizar la contratación del personal mínimo necesario para el correcto funcionamiento del servicio recogido en el presente pliego, y dispondrá 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 del 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. **Coordinador/a general:** Disponer, al menos, de un coordinador general, que deberá poseer titulación académica universitaria, así como experiencia profesional en servicios sociales, de al menos 2 años, y conocimiento y manejo de los recursos sociales relacionados con el servicio.

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

4. **Coordinadores/as:** Contratar, al menos, un coordinador/a a jornada completa por cada 150 domicilios, si bien la ratio de domicilios, beneficiarios y servicios por coordinador queda abierta de acuerdo con la organización que realice la empresa. Todo este personal de coordinación deberá poseer la titulación de Asistente Social, Diplomado Universitario en Trabajo Social o Grado en Trabajo Social. La distribución de los casos entre los coordinadores 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.
5. **Otro personal:** La empresa adjudicataria, además, deberá tener personal de control presupuestario y facturación que mantenga un contacto directo con el Servicio de Iniciativas Sociales. Además, tendrá asignado al servicio el personal de gestión y auxiliar para el buen funcionamiento del mismo.
6. Disponer de personal suficiente en número y cualificación (cocineros, pinches, repartidores, etc.) 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 producirlos, 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.
7. La empresa adjudicataria se compromete 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 del servicio por parte de la empresa. Comunicará los cambios a los



técnicos municipales correspondientes, y a las personas beneficiarias afectadas, a fin de evitar negligencias en la prestación del servicio.

8. Dar cuenta de la relación nominal y copia de los contratos de los trabajadores al Ayuntamiento de Valladolid, comunicando cuantas altas, bajas o modificaciones se produzcan.
9. **Formación:** Exigir y proveer formación técnica a su personal en materias propias del servicio que deben prestar.
10. 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. La empresa adjudicataria será la única obligada y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria.
11. 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.
12. Facilitar a su personal el uniforme adecuado para la realización de su trabajo, con la identificación correspondiente. La empresa deberá facilitar a su personal al menos dos uniformes al año y los medios de protección personal de carácter preceptivo para el ejercicio de sus funciones. Deberá 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 comida a domicilio. Ayuntamiento de Valladolid".
13. La empresa adjudicataria nombrará y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen por parte de la Corporación.
14. Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Condiciones, le sea ordenado por el Ayuntamiento.
15. 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.
16. El personal de la entidad adjudicataria, en ningún caso, podrá proceder al cobro, ni con autorización expresa, de los haberes, de cualquier naturaleza, de la persona beneficiaria.
17. 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.
18. Colaborar con los programas de integración socio-laboral de personas en riesgo de exclusión de la propia Corporación.
19. Incorporación de la igualdad de género en los criterios de selección de personal.
La empresa adjudicataria deberá disponer de un plan de igualdad, que incluya protocolos específicos de actuación ante el acoso laboral y sexual.
20. Admitir la incorporación del alumnado en prácticas de formación en este servicio. 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 la entidad adjudicataria en las funciones y tareas que son objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas.

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

1. El servicio se abonará a la empresa adjudicataria por la Corporación y por la persona beneficiaria del mismo.



2. La empresa adjudicataria deberá, 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. La Entidad adjudicataria presentará 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 a la Corporación, 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,...).
 - La empresa adjudicataria tendrá 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 de Iniciativas 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, la empresa adjudicataria deberá informar inmediatamente de este hecho al Servicio de Iniciativas Sociales. En caso de producirse el impago durante dos meses sin haber informado al Servicio de Iniciativas Sociales, será la empresa la que deberá hacerse cargo de los gastos del impago correspondiente.
6. 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 la empresa concesionaria se realizará respetando en todo caso el plazo legal vigente desde la fecha de Registro de las facturas en el Ayuntamiento de Valladolid
7. En caso de que existieran diferencias entre las facturas presentadas por la empresa y las comprobadas por el personal técnico municipal, se subsanarán según el criterio que adopte la Corporación.
8. 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.
9. En el caso de que la persona beneficiaria no abone el precio público correspondiente, la empresa adjudicataria realizará un nuevo intento y, de no obtener respuesta favorable, lo comunicará al Servicio de Iniciativas 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 la empresa adjudicataria.

4.3. Relaciones con la persona beneficiaria

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. La Entidad 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. El personal de la Entidad deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional.
4. En cualquier circunstancia, la entidad adjudicataria no podrá 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 la entidad adjudicataria de que ante cualquier eventualidad deberá ponerse en contacto con los servicios sociales de la Corporación.
5. La empresa adjudicataria, a través de las personas que realizan las tareas de coordinación del servicio realizarán un seguimiento de los casos y comprobarán el nivel de calidad en la atención a las personas beneficiarias, realizando visitas domiciliarias a todas las personas beneficiarias al menos cada seis meses. Mensualmente se informará al Servicio de Iniciativas Sociales de los seguimientos realizados, con las incidencias detectadas y las propuestas de mejora en la atención del caso.
6. La empresa adjudicataria deberá 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

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 la empresa adjudicataria y los servicios sociales del Ayuntamiento deberá ser permanente, por lo que la empresa deberá 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 de las personas beneficiarias del servicio un teléfono de atención de 7:00 a 22:00 horas. durante todos los días del año, 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. **Memoria anual:** Remitir al Ayuntamiento una memoria anual del desarrollo del Servicio, si bien el Servicio de Iniciativas Sociales podrá solicitar a la empresa adjudicataria cuantos informes parciales crea precisos. La memoria deberá estar a disposición del Ayuntamiento en la primera quincena del mes de enero del año siguiente.

Asimismo, deberá facilitar al Ayuntamiento la inspección del Servicio y la documentación relacionada con el mismo.

5. **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 así como el riesgo de intoxicación alimentaria.
6. **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. La empresa 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.

Debido a la necesidad de tener en todo momento la información actualizada sobre los servicios que se están prestando, la empresa adjudicataria tendrá 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 del servicio de acuerdo con las indicaciones que se den desde el Servicio de Iniciativas 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.



7. **Evaluación y control de la calidad:** La realización de la evaluación y el control de calidad del servicio, se realizará a través de una consultoría externa contratada por parte de la empresa adjudicataria, que deberá emitir un informe para el Servicio de Iniciativas Sociales al menos una vez durante la vigencia del contrato y una vez en cada una de sus prórrogas. Para esta contratación, la empresa adjudicataria deberá presentar proyecto y presupuesto de evaluación de tres empresas o consultores, para que el Ayuntamiento seleccione el que considere más adecuado. Además, el Servicio de Iniciativas Sociales podrá comprobar la materialización y la calidad de los servicios, mediante los medios que considere oportunos.
8. **Confidencialidad y protección de datos:** La empresa adjudicataria está obligada 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 la empresa adjudicataria 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.

La empresa adjudicataria se obliga 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 9 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. La empresa adjudicataria, 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 la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa 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 la empresa adjudicataria, se velará específicamente por el cumplimiento de lo 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 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.

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 la empresa adjudicataria 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 la empresa adjudicataria 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 la empresa adjudicataria aporta 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, la empresa adjudicataria deberá 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.

9. La empresa adjudicataria deberá tener a disposición del Ayuntamiento 10 hornos microondas para su instalación en los domicilios de las personas beneficiarias del servicio de comida a domicilio, de acuerdo con las indicaciones del Servicio de Iniciativas Sociales.
10. La empresa adjudicataria deberá colaborar con las actuaciones de voluntariado del Ayuntamiento, en la implementación y gestión de voluntariado para acompañamiento a personas beneficiarias del Servicio de comida a domicilio, pudiendo desarrollar en su oferta propuestas para la gestión de este programa.

Valladolid 23 de enero de 2017

La Subdirectora Servicio de Iniciativas Sociales.

Caridad Torrecilla Gómez