



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO  
DE AYUDA A DOMICILIO DEL EXCMO AYUNTAMIENTO DE PALENCIA**

**1.- CONCEPTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

El servicio de ayuda a domicilio (en adelante SAD), es una prestación esencial del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, en los términos del artículo 19.2. de la Ley 16/2010 de Servicios Sociales de Castilla y León, de competencia local, de acuerdo con el artículo 45 y 48. g) 6º de la misma Ley.

Se trata de un servicio público de carácter social dirigido a familias o personas que presenten dificultades para la realización de las actividades de la vida diaria, con objeto de restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social, mediante un programa individualizado de carácter preventivo, asistencial, rehabilitador y educativo que contribuya a favorecer la permanencia en su entorno habitual.

Las actividades de la vida diaria se clasifican en:

- a) Actividades básicas de la vida diaria (ABVD), relacionadas con el auto-cuidado: aseo personal, alimentarse, acostarse, etc.
- b) Actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD), consistentes en el desarrollo de tareas habituales para vivir de manera independiente: cocinar, limpiar, hacer compras, manejar dinero, controlar medicación, acompañamiento fuera del domicilio, etc.

El SAD no es sustitutivo de la responsabilidad familiar respecto a los beneficiarios, pero sí complementario con otro tipo de servicios de carácter social y sanitario.

**2.- OBJETIVOS**

Generales:

- Facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socio-educativo, doméstico, y/o social.
- Mejorar la calidad de vida de los individuos y/o familias con dificultades para la realización de las actividades de la vida diaria, así como de las personas con grado y nivel de dependencia reconocidos en aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia y sus normas de desarrollo posterior

### Específicos:

- Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria, y/o mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad, estimulando de este modo el desarrollo de las propias capacidades.
- Prestar apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red natural de atención.
- Mantener y/o recuperar y restaurar, en su caso, las redes de relación familiar y social de los beneficiarios, potenciando la implicación del núcleo familiar más próximo.
- Reforzar la implicación de la comunidad, con la puesta en marcha de programas de intervención del voluntariado social en actividades de carácter complementario que favorezcan la integración de los usuarios del SAD en su entorno comunitario, evitando y previniendo situaciones de aislamiento, marginación o abandono.
- Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Conocer las necesidades de la población relacionados con la falta de autonomía personal y/o doméstica.

### **3.- USUARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

Serán usuarios/as del SAD las personas o grupos familiares residentes en el municipio de Palencia que, por razones físicas, psicológicas o sociales, presenten una incapacidad o dificultad, ya sea permanente o temporal, y que precisen apoyo para la realización de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

Podrán ser usuarios del SAD del Ayuntamiento de Palencia:

3.1.- Las personas a las que mediante la valoración de dependencia, con dictamen y posterior resolución de la Gerencia de Servicios Sociales, tengan reconocido el derecho al SAD. Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palencia, a través de los equipos de acción social básica adscritos al correspondiente CEAS, determinarán quienes son las personas beneficiarias del servicio, en función de la normativa estatal, autonómica y local que resulte de aplicación.

3.2.- Con carácter general podrán ser usuarios del SAD:

- Personas de edad avanzada con dificultades en su autonomía personal y en condiciones de desventaja social.
- Personas con discapacidad que afecte significativamente a su autonomía personal.
- Menores de edad, cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención que requieren en el propio domicilio, permitiendo esta prestación su permanencia en el mismo.
- Grupos familiares con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o con problemas derivados de trastornos psíquicos o enfermedades físicas de gravedad.
- Las personas en situación de dependencia reconocida de acuerdo con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia y sus normas de desarrollo.

### **4.- OBJETO DEL CONTRATO <sup>1</sup>**

Es objeto de este contrato el Servicio Público de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Palencia. Las prestaciones concretas objeto del contrato se definen en la Ley 39/2006, de 14 de

---

<sup>1</sup> A título informativo la Media de horas mes del año 2015 fue de 6.715 horas y la media de servicios mes, 2.793 servicios



diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, y en la Orden FAM/644/2012, de 30 de Julio, por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica, y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales, modificada por la Orden FAM/1133/2012, de 27 de Diciembre y normativa de desarrollo posterior. Además es de aplicación la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Palencia, aprobada por Pleno del 15 de Julio de 2010 (BOP número 135 de 12 de noviembre de 2010).

#### **4.1 Modalidades del Servicio de Ayuda a Domicilio.**

La prestación de Ayuda a Domicilio, conforme a las exigencias de atención que se requiera en cada caso, podrá tener las siguientes modalidades:

##### 4.1.1.- Tareas de atención doméstica

- 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 está incluidos los arreglos como pintura, empapelado, etc.
- b) Lavado y tendido de ropa en el propio domicilio del usuario, cosido y planchado de la misma.
- c) Realización de compras domésticas a cuenta del usuario del servicio.
- d) Preparación y cocinado de alimentos en el domicilio del usuario, en situaciones concretas y con carácter excepcional, indicado en el plan de intervención.
- e) Cualquier otra que, con carácter excepcional, se recoja en el plan de intervención y garantice la calidad de la prestación en situaciones específicas.
- f) Manejo de aparatos electrodomésticos y sistemas de calefacción.

##### 4.1.2.- Tareas de atención personal:

- a) Higiene, aseo y vestido.
- b) Apoyo en la movilización dentro del domicilio.
- c) Seguimiento de la medicación y alimentación.
- d) Ayuda a la ingesta de alimentos.

##### 4.1.3.- Tareas de relación en el entorno:

- a) Acompañamiento y realización, en su caso, de gestiones fuera del hogar.
- b) Ayuda para la movilización externa, que garantice la atención e integración en su entorno habitual.
- c) Apoyo dirigido a facilitar la participación en actividades comunitarias de relación familiar y social.
- d) Recoger a las personas beneficiarias de lugares diferentes a su domicilio.

##### 4.1.4.- Servicios relacionados con la Promoción de la Autonomía Personal y respiro para las personas cuidadoras.

- a) Apoyar el descanso de la familia en su atención a la persona que necesite esta prestación.
- b) Apoyo socio-educativo para estimular la autonomía e independencia.

- c) Otros que con carácter excepcional se puedan prestar ofrecer para garantizar la calidad de la prestación, siempre que así se señale de forma justificada en el plan de intervención.

#### 4.1.5.- Servicio de comida a domicilio:

Este servicio consistirá en el suministro en el domicilio de los usuarios de la comida diaria. Se deberá garantizar que esté cocinada y condimentada en cantidad, calidad y variación suficiente para la correcta alimentación de los mismos, adaptada a sus condiciones de salud y necesidades nutritivas.

El adjudicatario habrá de garantizar las condiciones de seguridad alimentaria y el cumplimiento de la normativa vigente al respecto, así como la óptima conservación de las cualidades organolépticas y nutritivas de los alimentos.

Los vehículos utilizados para el reparto del servicio de comidas deberán reunir las condiciones exigidas por la legislación sanitaria de aplicación al caso e ir debidamente rotulados e identificados con el anagrama del Ayuntamiento y el de la Junta de Castilla y León.

Se garantizará que los usuarios dispongan de comida todos los días de la semana, de acuerdo con las prescripciones de los Servicios Sociales municipales.

#### Composición de los menús

La comida de dieta basal tendrá un aporte calórico de 750-900 Kcal, aporte que supone el 40% del valor energético diario total, que en el caso de las personas mayores oscila entre las 1.850 y las 2.400 Kcal. Los principios inmediatos se deben distribuir de la siguiente forma:

- Proteínas: el 15-20 % del valor calórico.
- Grasas: el 30-35% del valor calórico. (las grasas saturadas supondrán siempre menos del 10% del valor calórico).
- Hidratos de carbono: el 50-60 % del valor calórico.

Los menús se ajustarán a las siguientes dietas:

- Dieta normal
- Dieta hipocalórica
- Dieta hipo sódica
- Dieta diabética
- Dieta para celíacos

Todas a su vez podrán presentarse para :

- Dieta de fácil masticación
- Dieta triturada

Las cantidades mínimas por ración serán:

Alimentos	1 ración (peso en crudo)
legumbres	60-80 g.
Arroz	60-80 g.
Pasta	60-80 g.
Patatas	150-200 g.
Pan	40-60 g.
Carne	100-125 g.
Pescado	125-150 g.
Lácteos:	
Leche	200-250 cc.
Yogur	40-60 g.
Queso fresco, requesón	80-125 g.



Queso semicurado	40-60 g.
Verduras y hortalizas	
• Acelgas, espárragos, tomates, col, coliflor, calabacín, champiñón.	300g.
• Judías verdes, puerros	200g.
• Alcachofa, zanahoria, remolacha, coles bruselas	100 g.
Frutas	
• Melón, sandía, fresas	150g.
• Naranja, albaricoque, pera, mandarina, manzana, ciruela, piña, kiwi.	100g.
• Plátano, uva, cereza, higos.	50g.
Grasas	
• Aceite oliva/girasol	10ml.
• Mantequilla/margarina	10g.

Se cumplirá con la legislación vigente en materia sanitaria, de consumo, o cualquier otra que resulte aplicable, llevando a cabo un control estricto sobre la elaboración, manipulación y transporte de alimentos. Se trasladará al Ayuntamiento copia de todos los informes de inspección y control, tanto internos como externos, que se realicen sobre el servicio de comida a domicilio.

#### 5.- LÍMITE DE LOS SERVICIOS

El límite de las modalidades descritas en el apartado anterior se cifra en aquellos servicios que, por su contenido y características, quedan fuera de lo que se entiende como función del SAD. Quedan excluidos del objeto del presente contrato los siguientes servicios:

- 1) Atender a otros miembros de la familia o personas que convivan en el domicilio del titular.
- 2) Prestación del servicio más allá de las horas estipuladas, salvo urgencia grave que sobrevenga sin que el titular cuente en ese momento con otros apoyos.
- 3) Quedan rigurosamente excluidas las funciones o tareas de carácter sanitario y, en general, aquellas que impliquen por parte del auxiliar de ayuda a domicilio una cualificación profesional ajena a su formación y funciones, tales como poner inyecciones, salvo tratamiento de diabetes con insulina bajo autorización médica, tomar la tensión, colocar o quitar sondas, o suministrar una medicación que implique cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien la suministra.
- 4) Asimismo, quedan excluidas aquellas tareas que supongan un riesgo para el auxiliar y que no contribuyan a una mayor calidad de vida del titular: movilización y limpieza exterior de grandes ventanas y persianas.

#### 6.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El horario normal de prestación de los servicios domésticos y de atención personal será desde las 8:00 a las 22:00 horas, pudiendo prestarse de lunes a domingo, incluidos festivos, esto es, **todos los días del año**, teniendo en cuenta la modalidad elegida por cada usuario conforme a lo dispuesto en la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio. En este sentido, conviene tener en cuenta que, si la modalidad elegida de prestación no comprendiere los siete días de la semana, se le

prestará los días elegidos, aún en el caso de que en alguno de ellos recayera una festividad de las previstas en el calendario oficial publicado cada año.

El tiempo de prestación de los servicios será ejecutado en su totalidad 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 la empresa, 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 desplazamientos que excedan de estos 5 minutos de compensación serán por cuenta de la empresa y sin que represente cargo adicional alguno para el Ayuntamiento.

La solicitud de prestaciones del SAD se realizará por la ciudadanía en el CEAS que corresponda al domicilio del demandante del servicio.

El personal técnico de los CEAS realizará la valoración, el diseño de la intervención y la prescripción de servicios, así como la evaluación continuada de los cambios derivados de la prestación de los mismos. Cada expediente y su plan de intervención se estudiarán y serán valorados por la Comisión Técnica de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Palencia.

El Ayuntamiento comunicará a la empresa el acuerdo de prestación del servicio por escrito con una antelación mínima de 4 días naturales, la asignación de tareas y funciones de cada servicio mediante una orden de prestación donde conste:

- Titular y beneficiario/a de la prestación
- Número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio.
- Tareas específicas que se requieran en cada caso.
- Fecha a partir de la cual debe dar comienzo la prestación.

En caso de modificación del contenido del servicio y/o extinción se deberá facilitar a la empresa una orden escrita de similares características.

El contratista está obligado a iniciar el servicio en la fecha que conste en la orden de prestación.

En los casos valorados como de urgencia el contratista está obligado a iniciar la prestación en el plazo máximo de 24 horas a partir de la comunicación, que podrá ser vía telemática o telefónica, si bien con posterior ratificación por escrito.

El Ayuntamiento deberá poner en conocimiento de la empresa cuanta información sea de utilidad para la adecuada prestación del servicio, ateniéndose a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, y demás legislación vigente al respecto.

Por su parte, la empresa, a través de su personal técnico de referencia, deberá dar aviso a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la ausencia de los usuarios de su domicilio -y sus causas-, que impida la prestación del servicio, así como de cualquier incidencia o alteración en la prestación del servicio, así como en el estado del usuario/a, o cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades de atenciones personales o domésticas de los usuarios, a fin de realizar por parte de aquéllos los oportunos ajustes. La empresa deberá aplicar, en casos de emergencia, los protocolos de intervención correspondientes.

Por otro lado, no se producirán más cambios del personal auxiliar de ayuda a domicilio asignado a un usuario/a que los estrictamente necesarios, y siempre previo conocimiento y conformidad del técnico municipal responsable.



## **7.- FUNCIONES DE COORDINACIÓN**

Dadas las características de la población destinataria del servicio, es indispensable que este se preste en un clima de confianza y seriedad, que va más allá de la ejecución mecánica de la prestación. Esto requiere que la relación entre el Ayuntamiento, la empresa adjudicataria del contrato y el usuario sea fluida y coordinada.

En base a ello, la empresa adjudicataria deberá designar un **Responsable/ Coordinador del Servicio** con titulación de diplomatura o grado en Trabajo Social o en su caso con experiencia probada en estas funciones acreditada por más de 5 años, que mantendrá contactos permanentes con los Servicios Sociales Municipales para la gestión, prestación y evaluación del servicio.

Funciones del Responsable del Servicio con dedicación exclusiva al programa:

- Controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuario por el personal técnico de los equipos de acción social básica de los CEAS.
- Mantener constantemente informados a los responsables municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices de éstos en todo lo referente a la adecuada atención a cada titular del mismo.
- Ejecutar las altas, bajas o variaciones acordadas por los responsables municipales.
- Informar sobre cualquier modificación en el estado de de los titulares del servicio y sus condiciones de convivencia que pueda modificar sus necesidades de atención personal y/o doméstica.
- Proponer, orientar y comunicar, mediante informe motivado, posibles modificaciones de las prestaciones prescritas, así como informar de cualquier incidencia, alteración o suspensión en la prestación del servicio.
- Podrá asistir con voz pero sin voto a las sesiones de la Comisiones Técnicas Municipales de Valoración del Servicio de Ayuda a domicilio.
- Mantener una coordinación permanente con los servicios sociales municipales, tanto con el personal técnico de coordinación como con el de los CEAS.
- Consulta, recepción de documentación, grabación etc, en el Módulo de Proveedor de SAUSS.

Asimismo, la empresa designará **tres coordinadores**, al 100% de la jornada, con dedicación exclusiva al programa, con titulación de diplomado en trabajo social o equivalente **uno por cada uno de los CEAS de Miguel de Unamuno y San Juanillo, y otro para los CEAS Centro y Fernández Nieto** con las siguientes funciones de apoyo al Responsable del Servicio:

- Ser referencia del SAD entre los usuarios y las dos entidades implicadas.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del servicio y la satisfacción del beneficiario.
- Realizar visitas periódicas a los usuarios de SAD asignados a su ámbito de referencia, con periodicidad semanal así como la emisión del informe correspondiente.
- Informar diariamente, mediante correo electrónico o llamada telefónica, tanto al Responsable del Servicio como a cada CEAS, sobre cualquier modificación en el estado de los beneficiarios.
- Recepcionar las quejas de los usuarios ejerciendo como interlocutor, para solventar los problemas que planteen, informando al Responsable del Servicio como a cada CEAS.

- Mantener con los técnicos municipales de los CEAS las reuniones de seguimiento que se establezcan como mínimo una a la semana, en las que informará de las incidencias relativas a los usuarios de su coordinación cuando se produzcan.
- Cualquier otra tarea que dentro de sus funciones, se estime necesaria por parte del Ayuntamiento a lo largo del contrato.

## 8.- RELACIONES CON EL USUARIO/A

La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a toda persona a la que se le haya concedido el mismo, en la forma indicada por los técnicos de los respectivos CEAS.

La entidad adjudicataria y el personal que presta la atención domiciliaria, deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a los Servicios Sociales Municipales de cualquier incidencia.

El personal de la entidad adjudicataria deberá cumplir las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener el respeto a la privacidad de los usuarios.

El personal del SAD no deberá aceptar de los usuarios ningún tipo de gratificación económica, ni en especie, ni podrá proceder al cobro a los usuarios de haberes de cualquier naturaleza.

En ningún caso, el/la auxiliar de ayuda a domicilio o cualquier otro personal al servicio de la empresa adjudicataria, deberá entrar en un domicilio sin estar presente el titular del servicio o un familiar de este.

Las tasas a abonar por los usuarios por la prestación del servicio serán fijadas y recaudadas por el Ayuntamiento de Palencia conforme a lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio vigente en cada momento.

## 9.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Serán obligaciones específicas del contratista, además de las contenidas en otras cláusulas de este Pliego, las siguientes:

### A) Obligaciones relacionadas con los medios personales:

1. Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente pliego, le sea ordenado y comunicado por el Ayuntamiento de Palencia y conforme a la legislación vigente aplicable en cada momento. La empresa adjudicataria dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen por parte del Ayuntamiento.
2. Facilitar la comprobación de la realización efectiva de los servicios prestados y de su nivel de calidad.
3. Contar, en su estructura organizativa, integrado por las figuras profesionales del responsable del servicio y los coordinadores a que se hace referencia en la cláusula 7 de este pliego así como todos los profesionales necesarios para la prestación del servicio.
4. Disponer de los medios materiales y personales suficientes en número y cualificación para atender el servicio objeto de contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación laboral de dicho personal, así como todas las responsabilidades derivadas de la prestación del servicio. En ningún caso el personal adscrito a la prestación del servicio se considerará como personal del Ayuntamiento de Palencia, y ello con independencia de las facultades de control e inspección que corresponden al Ayuntamiento. Se deberá acreditar el cumplimiento de la legislación laboral y el Convenio Colectivo laboral de aplicación al servicio vigente en cada momento.





**AYUNTAMIENTO DE PALENCIA**  
**SERVICIOS SOCIALES**

Aprobado por la Junta de  
Gobierno Local.

Nº expte 81/2015 26 FEB 2016

EL SECRETARIO

5. La adjudicataria deberá cubrir las ausencias de personal por vacaciones u otras eventualidades, los permisos a los que tenga derecho el personal así como las vacaciones del mismo, no eximen a la empresa de la prestación de los servicios. Todos los cambios que se produzcan en la prestación de los mismos han de comunicarse con antelación a los servicios técnicos.
6. Deberá acreditar que toda la plantilla de auxiliares de ayuda a domicilio cuente con la cualificación profesional de Atención socio-sanitaria a personas en el domicilio, creada por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, y regulado por el Real Decreto 1379/2008, de 01 de agosto, debiendo estarse igualmente a lo previsto en la Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado y Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, y demás normativa al respecto vigente. Igualmente deberá acreditar el cumplimiento de la normativa sobre integración laboral de personas con discapacidad.
7. La empresa adjudicataria deberá dar cuenta de la relación nominal y copia de los contratos de los trabajadores al Ayuntamiento de Palencia, comunicando cuantas bajas, altas o modificaciones se produzcan respecto a estos.
8. Deberá estar en alta y al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, así como del cumplimiento de sus obligaciones legales que le competan por su régimen empresarial. Esta será la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributarios.
9. Asimismo la empresa deberá cumplir con las medidas de Seguridad e Higiene conforme a la legislación vigente así como con establecido en la Ley de Protección de Datos.
10. Dotar a las auxiliares de uniforme y material adecuado para la realización de su trabajo y de las medidas de identificación con el escudo del Ayuntamiento de Palencia y el logotipo de la empresa.
11. No encomendar la prestación del servicio a personas que tenga relación de parentesco alguno con el destinatario del mismo, hasta el segundo grado de afinidad y tercero de consanguinidad.
12. Velar por el mantenimiento de una relación de respeto con el usuario.
13. Comunicar diariamente, mediante correo electrónico, a los Servicios Sociales municipales, cualquier cambio o incidencia en la prestación del servicio, particularmente aquellas a las que se hace referencia en la cláusula 6ª in fine del presente pliego.
14. La empresa adjudicataria deberá admitir la posible incorporación de alumnos en prácticas de formación en este servicio propuesta por el Ayuntamiento. Igualmente podrá formular al Ayuntamiento la realización de prácticas de alumnado en formación en especialidades directamente relacionadas con el servicio. Cuando esta incorporación de alumnos se realice a iniciativa de la propia empresa, ésta vendrá obligada a informar previamente al Ayuntamiento, que deberá expresamente autorizar dicha incorporación.  
En cualquier caso, la incorporación de alumnos en prácticas no incrementará la facturación al Ayuntamiento ni alterará las funciones y tiempo dedicado a la prestación del servicio por parte de los profesionales. Por otro lado, los alumnos en prácticas de formación desarrollarán actividades en el domicilio de los usuarios siempre junto al auxiliar responsable y bajo su supervisión. Cuando se den las circunstancias descritas, la empresa requerirá la autorización y consentimiento expreso del usuario.
15. La empresa adjudicataria deberá colaborar con los programas de integración socio-laboral para personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión social del Ayuntamiento de Palencia.
16. Cuando los técnicos municipales estimen oportuno podrá incorporarse al servicio voluntariado social, con las siguientes funciones:
  - a. Acompañamiento en el domicilio y traslados fuera de él.
  - b. Apoyo y ayuda a gestiones fuera del hogar.

- c. Cualquier otra que figure en el plan de intervención y contribuya a una mejor calidad de vida y convivencia del titular, quedando expresamente excluidas las que constituyen el objeto de este procedimiento.

B) Obligaciones relacionadas con medios para la gestión del servicio :

1. Contar, en su estructura organizativa, con un departamento específico de Servicios Sociales o de Ayuda a Domicilio, con ubicación (sede) en el municipio de Palencia en el momento de iniciar la prestación que estará integrado por las figuras profesionales del responsable del servicio y los coordinadores a que se hace referencia en la cláusula 7 de este pliego. El horario de esta oficina será el adecuado para responder a las demandas del Servicio Técnico de Servicios Sociales y de los usuarios del mismo, debiendo estar dotada con los medios de comunicación apropiados para garantizar la coordinación continua: teléfono (fijo y móvil) y correo electrónico.
2. Disponer de un servicio de atención permanente durante las 24 horas del día.
3. Hacer constar claramente el escudo del Ayuntamiento de Palencia en toda la documentación generada en la prestación del servicio.
4. Garantizar la calidad técnica de la prestación del servicio a los usuarios, así como una supervisión continuada, mediante un sistema de control de calidad acreditado. Al inicio de la prestación del servicio se estudiarán todos los protocolos y procedimientos presentados para la gestión del SAD con los técnicos del Ayuntamiento de Palencia, siendo objeto de revisión en la Comisión Técnica de Valoración del SAD con que cuentan los servicios sociales municipales.
5. Remitir al Ayuntamiento, en el mes siguiente a la finalización del ejercicio anterior una memoria anual del desarrollo del servicio con una valoración tanto cualitativa como cuantitativa del mismo.
6. Contar con un sistema informático de gestión que garantice y agilice las funciones de programación, gestión, seguimiento, evaluación y facturación. La empresa adjudicataria tendrá acceso a la aplicación informática de gestión de servicios sociales y participará como proveedor de servicios en el Módulo de SAUSS, teniendo la obligación de registrar en la misma los datos que deben ser grabados por el proveedor de servicios de forma que esta información se actualice y grabe diariamente.
7. Facturar al Ayuntamiento, con carácter mensual y a mes vencido, por los servicios prestados, siguiendo las instrucciones dadas por éste.
8. Deberá suscribir una Póliza de Responsabilidad Civil cuya cobertura mínima será de 300.000 € y de cobertura a aquellos riesgos en que pudiera incurrir el personal a su cargo, cubrirá también el riesgo por intoxicación alimentaria.
9. La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema de control horario y de presencia de su personal en el domicilio donde se desarrolle el servicio, con la tecnología adecuada para el acceso a la información en tiempo real. Este sistema se implantará por la empresa adjudicataria a lo largo de los dos primeros meses de prestación del servicio.
10. La empresa adjudicataria estará obligada a la confidencialidad y protección de datos de carácter personal que sean cedidos por el Ayuntamiento de Palencia y a su correcta utilización cumpliendo en todo caso lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y su reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

**10.-OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES DE ESTE CONTRATO QUE PUEDEN SER CAUSA DE RESOLUCIÓN. PENALIDADES.**

Tendrán en todo caso la condición de obligaciones esenciales de ejecución del contrato, las derivadas de los criterios de adjudicación en los términos que hayan sido propuestos en la oferta de la empresa adjudicataria, las obligaciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Administrativas y las siguientes:



**A. PERSONAL DEL SERVICIO**

1. El contratista realizará todos los servicios incluidos en este contrato con el personal previsto en el PPT y/o en su oferta, y garantizará que en todo momento el servicio se presta con el personal preciso, con independencia de los derechos sociales de los trabajadores (permisos, vacaciones, licencias) o de las bajas que se produzcan.
2. El personal que el adjudicatario destine a la ejecución de este contrato deberá tener la formación y experiencia exigido en este pliego y/o ofertado por el adjudicatario, en todo caso adecuado a las tareas que va a desarrollar en ejecución de este contrato. Este personal no se identificará en la oferta ni en el contrato con datos personales, sino por referencia al puesto de trabajo y/o funciones.
3. La movilidad por parte del adjudicatario del personal que destine a la ejecución del contrato requerirá la previa comunicación al Ayuntamiento, y no podrá hacerse con otro personal con mayor antigüedad, unas condiciones de trabajo que resulten más gravosas o una formación inferior que los contratados inicialmente para ejecutar este contrato.
4. Todo el personal que el adjudicatario dedique a la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato deberá estar integrado en la plantilla del adjudicatario y no tendrá vinculación laboral con el Ayuntamiento de Palencia. Se destinará a la ejecución de este contrato preferentemente personal ya integrado en la plantilla de la empresa. Cuando puntualmente el adjudicatario precise contratar nuevo personal para la ejecución de este contrato, deberá hacerlo bajo alguna modalidad de contratación que vincule a los trabajadores directamente con la empresa adjudicataria del mismo, incluyendo, siempre que sea posible, una cláusula de movilidad geográfica en los respectivos contratos laborales. El Ayuntamiento de Palencia no tendrá ninguna intervención en la selección de este personal.
5. En ningún caso podrá el adjudicatario organizar las prestaciones objeto del contrato que suscribe con este Ayuntamiento de manera que sea susceptible de constituir una unidad económica con identidad propia diferenciada del resto de la actividad de la empresa.

**B.-OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO**

6. Será responsabilidad del contratista organizar el servicio de manera que se garantice la prestación íntegra de las prestaciones contratadas y a la vez los derechos socio laborales de sus trabajadores, sin que el Ayuntamiento interfiera en las decisiones que adopte para cada trabajador más allá de asegurarse que en todo momento dispone de los efectivos comprometidos y de la correcta ejecución de todas las prestaciones contratadas.
7. El contratista procurará la estabilidad en el empleo del personal que entre sus funciones tenga la ejecución de este contrato, garantizando siempre que en caso de sustitución de personal se hace con otro que reúna los requisitos de titulación y/o experiencia exigidos en el contrato, dándose cuenta de estos cambios al responsable municipal del contrato. El personal que preste este servicio deberá disponer de algún elemento distintivo que acredite su relación con la empresa contratista.
8. El adjudicatario ejercerá de modo real, efectivo y continuo, la dirección del personal que destina a la ejecución del contrato, asumiendo todas las obligaciones y derechos inherentes a la condición de empleador: negociación colectiva; concesión de permisos, vacaciones y licencias; control de la asistencia

al trabajo y productividad; pago de los salarios, cotizaciones a la Seguridad Social y retención del IRPF; cumplimiento de la normativa en formación y prevención de riesgos laborales, etc.

9. El contratista designará un representante que será el único interlocutor entre la empresa y el Ayuntamiento, y velará por la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato y porque los trabajadores destinados a su ejecución no realicen para este Ayuntamiento otras tareas diferentes a las contratadas. Este responsable de la ejecución del contrato será quien distribuya el trabajo entre los demás empleados de la misma y dé a estos las instrucciones oportunas, vigilando expresamente que éstos no acatan órdenes directas de ningún trabajador o representante municipal. Salvo en casos excepcionales debidamente motivados, el responsable municipal del contrato y el resto del personal del Ayuntamiento relacionado con el contrato en cuestión, únicamente mantendrá relación por razón de la ejecución del mismo con el responsable designado por la empresa, sin perjuicio de la debida relación de cordialidad y colaboración con el resto del personal del adjudicatario en el desarrollo de su trabajo.

### C.-PENALIZACIONES E INDEMNIZACIONES

1.-Las obligaciones establecidas en esta cláusula tienen el carácter de «esenciales» a los efectos de ser causa de resolución del contrato. No obstante, cuando se considere que la actuación es aislada y susceptible de reconducción, y que la resolución del contrato no resulta conveniente para el interés de servicio en cuestión, se podrá eludir la resolución por la imposición de las penalidades coercitivas de entre el 1 y el 5% del precio de adjudicación IVA incluido, por cada infracción, en función de gravedad, reincidencia y mala fe en la comisión de la infracción.

El incumplimiento por parte del adjudicatario de cualquier otra de sus obligaciones contractuales o su cumplimiento defectuoso, conllevará igualmente una multa coercitiva de entre el 0.5% al 1% del precio del contrato, en función de su mayor o menor gravedad y reincidencia.

Para la imposición de estas penalizaciones e indemnizaciones por incumplimientos contractuales se seguirá un expediente administrativo, en el que se concederá al contratista un plazo de alegaciones de 5 días naturales tras formularse la denuncia. Dichas alegaciones y el expediente sancionador será resuelto, previo informe del responsable municipal del servicio e informe jurídico, por el Sr. Alcalde o Concejal en quien delegue, resolución que pondrá fin a la vía administrativa.

El inicio del expediente para la imposición de estas penalidades por el Ayuntamiento se realizará en el momento en que tenga conocimiento por escrito de los hechos. No obstante, si se estima que el incumplimiento no va a afectar a la ejecución material de los trabajos de manera grave o que el inicio del expediente sancionador puede perjudicar más a la marcha de la ejecución del contrato que beneficiarla, podrá iniciarse el expediente sancionador en cualquier momento anterior a la terminación del plazo de garantía del contrato.

Las penalidades e indemnizaciones impuestas serán inmediatamente ejecutivas y se harán efectivas mediante deducción de los pagos correspondientes que el Ayuntamiento tenga pendientes de abonar al contratista. Si ya no existiesen cantidades pendientes de pago, se podrán hacer efectivas contra la garantía definitiva y si ésta no alcanzase el montante de la sanción, se podrá reclamar por la vía administrativa de apremio por considerarse ingreso de derecho público

Palencia, a 18 de enero de 2016

EL JEFE DEL SERVICIO  
PARA LA COORDINADORA DE SERVICIOS  
SOCIALES ESPECÍFICOS



Fdo: Cristina Alves Rodríguez