

CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIO PÚBLICO
AYUNTAMIENTO DE BOADILLA DEL MONTE, PROVINCIA DE MADRID
PROCEDIMIENTO ADJUDICACIÓN: ABIERTO
OFERTA ECONÓMICAMENTE MÁS VENTAJOSA
VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO
DE GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA A
DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE BOADILLA DEL MONTE**

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es fijar las condiciones técnicas que han de regir la Gestión del Servicio Público de Ayuda a Domicilio, concebida esta como un servicio integral, polivalente y comunitario, de carácter preventivo y rehabilitador, orientado a personas, familias o unidades de convivencia que presentan problemas para la realización de las actividades de la vida diaria y necesitan un apoyo para mantenerle en su entorno de convivencia.

El Servicio de Ayuda a Domicilio proporciona un conjunto de servicios de atención personal, doméstica, de apoyo psicosocial y familiar y de participación en el entorno. Estos servicios son prestados en el hogar de las persona/s atendidas, o fuera del mismo, mediante intervenciones específicas que favorezcan su permanencia e integración en su entorno habitual y fomenten la adquisición o rehabilitación de las habilidades personales necesarias para la realización de las actividades de la vida diaria.

El presente contrato se tendrá que adaptar en todo momento a la normativa vigente sobre las situaciones de dependencia, tanto a nivel estatal como autonómico (Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y los Reales Decretos que la desarrollan y desarrollen; Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid; Orden 2176/2007, de 6 de noviembre, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales por la que se regula el procedimiento de valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y del acceso a las prestaciones y servicios del sistema; Orden 1387/2008, de 11 de junio, por la que se regula el acceso a los servicios, las prestaciones económicas, la intensidad e incompatibilidades de los mismos para las personas en situación de dependencia en la Comunidad de Madrid y posteriores desarrollos). También este servicio se regulará conforme a lo establecido por el

Convenio Colectivo del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Comunidad de Madrid vigentes durante el periodo que estipule el contrato.

2.- BENEFICIARIOS/AS DEL SERVICIO

Con carácter genérico son destinatarios del Servicio de Ayuda a Domicilio las personas, familias o unidades de convivencia que estén empadronados en el municipio de Boadilla del Monte y requieran -por razón de su edad, discapacidad, salud o situación familiar- de un apoyo especial temporal o permanente para la continuidad en su entorno habitual, siempre y cuando cumplan los requisitos establecidos en este pliego técnico.

Cuando se trate de personas mayores que residan temporadas con los hijos o menores en régimen de acogimiento, será suficiente que los hijos o la familia acogedora estén empadronados.

Con carácter específico podrán ser usuarios de la Ayuda a Domicilio:

- ❑ Las personas de sesenta y cinco años o más con autonomía personal reducida o limitada.
- ❑ Las personas con una situación de dependencia reconocida por la Comunidad de Madrid, con el correspondiente PIA que prescribe el SAD como prestación.
- ❑ Las personas menores de sesenta y cinco años con alguna enfermedad o limitación física o psíquica que reduzca significativamente a su autonomía personal.
- ❑ Familias con discapacitados, ancianos o enfermos a su cargo.
- ❑ Los menores de edad cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención que requieren en el propio domicilio, siempre que con ello se eviten situaciones de riesgo social o desamparo.
- ❑ Los núcleos convivenciales en situaciones de crisis temporal motivada por muerte o ausencia de alguno de los progenitores, enfermedades y hospitalizaciones temporales, graves conflictos de convivencia, partos múltiples, familias numerosas con falta de apoyo social y/o familiar, o diversas circunstancias que imposibiliten la atención adecuada de los menores en el medio familiar.
- ❑ Para la función de "respiro" a cuidadores: unidades de convivencia que cuidan de forma continuada a una persona dependiente, que presenten alguna de las siguientes situaciones:
 - ❑ Tener responsabilidades familiares añadidas: menores a su cargo, discapacitados y/o enfermos dependientes.
 - ❑ Existencia de un único cuidador sin posibilidad de relevo para el cuidado de la persona dependiente.
 - ❑ Cuidadores de una persona dependiente con grave deterioro cognitivo: enfermedad de Alzheimer y otras demencias.

- ❑ Cuidadores con trabajo fuera de casa y dentro de casa de forma continuada.
- ❑ Cuidadores con problemas de salud (física y/o psíquica) y de soledad.
- ❑ Cuidadores con problemas asociados a su edad avanzada.

La determinación de los beneficiarios/as del servicio, las prestaciones que recibe y su periodicidad, vendrán determinadas por los Técnicos del Centro de Servicios Sociales de Boadilla del Monte, en función de los estados de necesidad y de acuerdo a la aplicación de un baremo específico de valoración de los casos que se soliciten.

3.- OBJETIVOS

El servicio de Ayuda a Domicilio, por su carácter preventivo, socio-educativo, asistencial e integrador, persigue los siguientes objetivos:

- Prevenir o compensar situaciones personales o familiares de deterioro de las condiciones de vida de las personas que, por diversas circunstancias, se encuentren limitadas en su autonomía personal, apoyándolas en la realización de aquellas tareas de la vida diaria que no pueden realizar por sí mismas.
- Favorecer el mantenimiento en su medio habitual de convivencia, evitando o retrasando, mientras no resulte necesario, el ingreso en centros o establecimientos residenciales.
- Estimular las propias capacidades favoreciendo la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- Ofrecer a las familias y personas cuidadores que se encargan de la atención a las personas usuarias, el debido apoyo, asesoramiento e información para la realización de las labores de cuidado, facilitándoles también un tiempo de respiro en sus tareas cotidianas.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
- Facilitar el clima convivencial o, en su caso, prevenir su deterioro compensando déficits personales.
- Servir como elemento de detención de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

4.- PRESTACIONES DEL SERVICIO

El contenido de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio consistirá, dependiendo de las necesidades de las personas usuarias, en la realización (o ayuda para la realización) por parte del Auxiliar domiciliario de las siguientes funciones y tareas:

1. ***Función de atención doméstica***, que podrá incluir las siguientes tareas:
 - Compra de alimentos, o acompañamiento para realizarla, cuyo coste correrá a cuenta del usuario del servicio.
 - Preparación de comidas (según dieta establecida).
 - Cuidado de la ropa: lavado, planchado, organización y arreglos sencillos. Podrán realizarse lavados a mano de pequeñas prendas cuando no pueda hacerlo el beneficiario. Para el resto de lavados se utilizará la lavadora. Incluye también tender y recoger la ropa. Fuera del domicilio: recogida de ropa y traslado de nuevo a su domicilio tras la realización de las tareas correspondientes.
 - Limpieza de la vivienda, distinguiendo distintos tipos:
 - Limpieza habitual: es la que se hace como apoyo a los usuarios que no pueden realizar tareas que requieren bastante frecuencia (hacer la cama, barrer, fregar, vajilla, limpieza baño, etc.) Se excluyen aquellas tareas que impliquen un riesgo para el auxiliar (movilización y limpieza de ventanas correderas, persianas exteriores, etc.).
 - Limpieza general: es la que se hace como apoyo a usuarios que tienen dificultades para tareas y limpiezas que requieren esfuerzo o que su realización supone riesgo para el mismo, como son cristales, zonas altas, techos, habitaciones que no se usan, etc. Se les dará una periodicidad trimestral o anual en otros casos (lámparas, puertas, etc.).
 - Limpieza extraordinaria: es la que se hace normalmente cuando la vivienda se encuentra en malas condiciones de higiene y no es posible una atención adecuada sin realizarla. Generalmente se hace cuando por existir una problemática social no es posible realizarla por otros medios. Suele consistir en retirar objetos inservibles y basuras, desinfectar, barrer y fregar con productos desinfectantes. Salvo circunstancias excepcionales, el cuidado y atención de animales domésticos quedará excluido de las tareas comprendidas en estos servicios.
 - Realización de gestiones elementales, tales como: llamar a un técnico para hacer reparaciones en el domicilio y similares, etc.
 - Ayuda para subir y bajar escaleras de la vivienda o en salidas y desplazamientos breves.
 - En situaciones excepcionales, previo acuerdo entre el técnico municipal responsable y el adjudicatario, podrá realizarse limpieza general de la casa, de la escalera y/o del portal.

2. ***Función de atención personal***, que podrá incluir las siguientes tareas:

- Apoyo en la higiene personal: aseo personal incluyendo baño, cambio de ropa personal y cama, lavado de cabello, y todo aquello que requiera la higiene habitual, incluyendo la atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes.
- Apoyo a la movilización dentro del hogar, entre las que se incluye el levantarse y acostarse de la cama, traslados de posición y ubicación (cama-sillón y viceversa, traslado de la persona por las dependencias del domicilio, ayuda a la salida a la calle, etc.), tanto por medios manuales como mecánicos (grúas, etc.)
- Apoyo para vestirse y desvestirse.
- Apoyo para la ingestión de alimentos por parte de aquellos usuarios que no puedan hacerlo autónomamente.
- Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario. El gasto de transporte correrá a cargo del usuario.
- Control y seguimiento de la administración de una medicación simple, señalada por el médico, si no hubiere un familiar o allegado del usuario que pudiera hacerlo con las debidas garantías.
- Compañía, diálogo y comunicación con el usuario/a
- Control de la alimentación y dieta adecuadas.
- Otras atenciones de carácter personal no contempladas en los apartados anteriores, que puedan ser incluidos con carácter específico para alcanzar la finalidad de este servicio.

3. ***Función de integración socio-comunitaria***, que podrá incluir las siguientes tareas:

- Acompañamiento en actividades de participación en el entorno social y familiar, como son paseos, salidas a lugares de reunión, visitas a familiares, actividades de ocio y tiempo libre, actividades culturales o actividades educativas y formativas. Siempre que no disponga de apoyo familiar o de voluntariado. El gasto de transporte de ambos correrá a cargo del usuario.
- Acompañamiento fuera del hogar en la realización de diversas gestiones: visitas médicas y a los distintos servicios sociales, tramitación de documentos y otras con carácter similar; tanto por requerimiento de organismos oficiales como por necesidades familiares. El gasto de transporte de ambos correrá a cargo del usuario.

4. ***Función preventiva***, que podrá incluir las siguientes tareas:

- Estimulación tempo-espacial.
- Estimulación física y psíquica.

- Información y orientación a la persona dependiente sobre su autocuidado y la prevención de enfermedades y accidentes.
- Información y orientación a los cuidadores habituales sobre las prácticas adecuadas para el cuidado de la persona dependiente.

5. ***Función de ayuda intensiva***, que incluiría :

- Situaciones transitorias de emergencia o crisis (hospitalizaciones y período de convalecencia de cuidadores, ausencia de cuidadores por situaciones sobrevenidas, necesidad de cuidados intensivos, etc..)
- Apoyo a familias en el cuidado nocturno de personas que por su estado físico o psíquico requieran atenciones específicas continuas o vigilancia permanente.

6.- ***Función de "respiro" a familiares cuidadores***, que incluiría:

- Cuidados de personas dependientes en festivos o fines de semana con el objetivo de que el cuidador pueda realizar otras actividades personales.

5.- TAREAS EXCLUIDAS

Quedaran excluidas como funciones propias del Servicio de Ayuda a domicilio aquellas tareas que por su contenido quedarían fuera de lo que se entiende ha de ser función de la Ayuda a Domicilio:

- Las dirigidas a atender a personas que no haya sido reconocidas como usuarias del servicio, aunque habiten en el mismo domicilio.
- Ir a buscar a la persona usuaria a un lugar que no sea su domicilio habitual, salvo casos excepcionales.
- Tareas que pongan en peligro la salud o integridad del Auxiliar domiciliario
- Tareas de desinfección y desinfectación, excepto en los casos de limpieza extraordinaria.
- Tareas de fontanería, reparaciones de la casa, pintura...
- Todas aquellas tareas de carácter sanitario que requieran una especialización de la que carecen los/as profesionales que intervienen en la misma, como: la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento, colocar o quitar sondas, poner inyecciones o cualquier otro de similar naturaleza.
- Aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado sobre cada solicitud por los servicios sociales del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

6.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

6.1. Obligaciones generales:

1. El contratista designará tras la adjudicación a un/a profesional con experiencia en la gestión de Servicios de Ayuda a Domicilio que actuará como delegado/a para organizar la ejecución del contrato e interpretar y poner en práctica las observaciones que, para el exacto cumplimiento del contrato, le fuesen formuladas por el Ayuntamiento.
2. El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del contratista, con sujeción a las cláusulas del mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación de la administración al contratista. No obstante, la reglamentación del servicio que pudiera estar vigente en cada momento, en cuanto disposición de carácter general se superpondrá a las cláusulas contractuales.
3. El contratista será responsable de la calidad técnica de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración contratante o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.
4. El Ayuntamiento, en todo caso, tiene reservada la facultad de inspeccionar la prestación del servicio y adoptar, en su caso, las medidas necesarias para que la prestación del mismo se realice con arreglo a lo dispuesto en las normas legales y reglamentarias, cláusulas del contrato y directrices dictadas por el Ayuntamiento al contratista para la organización y prestación del servicio.
5. El órgano de contratación, directamente o a través de la entidad que considere más idónea por su especialización, tiene la facultad de establecer sistemas de control de calidad, dictando cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.
6. Estar al corriente de pago de todas sus obligaciones fiscales, así como de las licencias oportunas y seguros obligatorios y terceros, que cubran el riesgo del ejercicio de la actividad. A tal efecto, el adjudicatario deberá disponer desde el primer día de comienzo en su actividad, de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra los daños y perjuicios ocasionados a terceros y derivados de las prestaciones del servicio contratado, durante el periodo de duración del contrato.
7. Cumplir íntegramente con el Convenio Colectivo vigente de Ayuda a Domicilio de la Comunidad Autónoma de Madrid, además de con las disposiciones de Seguridad Social y de Seguridad e higiene en el trabajo, justificando ante el Ayuntamiento, cuando así se requiera, la documentación de estar al corriente de pago de las cotizaciones presentando los modelos de TC1 y TC2 de las cotizaciones satisfechas mensualmente.

8. Contar con los recursos materiales y personales suficientes 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 de Boadilla del Monte.
9. El personal de la empresa adjudicataria que preste el servicio "Auxiliar de Ayuda a domicilio" debe contar con la cualificación necesaria para el óptimo desempeño del servicio, por lo que al inicio de su actividad como auxiliares del SAD del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, habrán de facilitarse al Ayuntamiento justificación documental de la formación específica con la que cuenta el personal auxiliar, teniendo que ser como mínimo de 100 horas teórico-prácticas.
10. El contrato deberá ser prestado directamente por el adjudicatario, estando este obligado al cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 210 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público para los supuestos de subcontratación.

6.2. Obligaciones específicas:

1. Comenzar la prestación del servicio al beneficiario 48 horas después de recibir notificación de alta por parte de los Servicios Sociales Municipales, excepto en los casos valorados como urgentes, en los que el servicio se prestará con un máximo de 24 horas de demora.
2. El Contratista, a través de su Delegado/a o coordinador/a responsable del servicio, comunicará por escrito (via fax o correo electrónico) la fecha de inicio real del servicio y nombre del auxiliar asignado al mismo.
3. Prestar el servicio de Ayuda a Domicilio de forma regular y continua, cubriendo la atención a los beneficiarios independientemente de la organización de su personal a efectos de descanso semanal, vacaciones, enfermedad, accidente, etc.; no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del servicio que se demande, excepto cuando así lo acuerde el Ayuntamiento por causa justificada de interés público.
4. Dotar a los auxiliares del uniforme adecuado y el material necesario para el desempeño de la tarea y la movilidad y máximo bienestar de los usuarios durante la prestación del SAD: grúas elevadoras, lavacabezas, sillas de ducha, silla de ruedas para facilitar la movilización fuera del domicilio, etc., cuyo coste de compra, mantenimiento y custodia correrá a cargo de la empresa adjudicataria, corriendo por cuenta del beneficiario solamente el material de limpieza.
5. Cambiar de Auxiliar de Ayuda a Domicilio, cuando este no se adapte al perfil adecuado o surja otra dificultad valorada por el Trabajador/a social

- que realiza el seguimiento del caso. No obstante, cualquier cambio de auxiliar de Ayuda a Domicilio o de la hora de prestación del servicio por parte de la Empresa, será previamente autorizado por el Trabajador/a Social responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Concejalía, ya que el criterio general será el procurar que haya los mínimos cambios posibles de auxiliar y prestación del servicio.
6. Acudir a las reuniones a las que se les convoque por parte del Ayuntamiento, a fin de coordinar actuaciones, seguimiento de casos, planteamientos generales, etc.
 7. Presentar memorial semestral en la última semana del mes de Junio y memoria Anual de la actividad objeto del contrato en la segunda semana del mes de Enero.
 8. En caso de que los adjudicatarios tengan parte de su personal en periodo de formación y en practicas, estas ultimas se realizaran siempre en compañía de un auxiliar de Ayuda a Domicilio con suficiente experiencia, previo consentimiento de la Concejalía, y del usuario.
 9. La empresa adjudicataria deberá garantizar como mínimo :
 - a. Un responsable-gerente del servicio.
 - b. Un coordinador/a con una dedicación mínima de 20 horas semanales en exclusiva para las tareas que le competen, teniendo que estar presencialmente en una oficina situada en nuestro municipio para la atención al público dos días en semana, de 10:00 a 14:00, dedicando el resto de los días a las distintas tareas de visitas a domicilio, implantación y seguimiento del servicio, coordinación con los auxiliares de ayuda doméstica y la coordinación con los servicios sociales.
 - c. Disponer de personal y medios telefónicos y telemáticos necesarios para que durante toda la banda horaria de prestación del servicio contemplada en el Pliego, incluidos días laborables y festivos, puedan resolverse las incidencias que pudieran producirse.
 10. Contar con unos soportes documentales adecuados para la transmisión de información interna, incidencias, control horario y de actividad, etc.
 11. Informar mediante documento escrito de cualquier anomalía que se produzca en la prestación del servicio, a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas con la máxima urgencia. En particular, deberá comunicar a los servicios sociales cualquier incidencia relativa al estado de salud de los beneficiarios, ausencias, cambios en la unidad convivencial, en los horarios de atención del servicio de ayuda a domicilio, tareas solicitadas no recogidas en el informe social o problemas en la relación auxiliar-beneficiario.
 12. Evitar el conflicto personal con los usuarios, informando expresamente al Centro de Servicios Sociales de todo incidente a través de los canales de

- coordinación, para que este resuelva. En todo caso, hay que tener presente que los usuarios serán considerados, a todos los efectos, como usuarios del Programa de Ayuda a Domicilio del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.
13. En ningún caso el Auxiliar de Ayuda a Domicilio o cualquier otro empleado o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio del usuario sin estar presente el titular del mismo.
 14. El Auxiliar de Ayuda a Domicilio o cualquier otro personal o profesional de la entidad adjudicataria, en ningún caso, podrá proceder al cobro, ni con autorización expresa, de los haberes, de cualquier naturaleza, del usuario.
 15. Prohibir a sus trabajadores el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de los usuarios. Las empresas adjudicatarias serán responsables de su cumplimiento, debiendo informar a los Servicios Sociales de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.
 16. Si la Entidad tuviera en su poder llaves del domicilio del usuario, la responsabilidad será exclusivamente del usuario y la entidad. No obstante, es preceptivo que la entidad comunique por escrito a los Servicios Sociales el nombre de los usuarios de los que dispone de juego de llaves de sus domicilios.
 17. Dotar a los auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio de distintivo con el logotipo y nombre del Ayuntamiento de Boadilla del Monte y la Entidad adjudicataria.
 18. Cumplir las medidas de seguridad e higiene establecidas por la legislación vigente, así como mantener siempre, inexcusablemente, el secreto profesional. En general, deberá realizar funciones con relación al usuario de conformidad a las reglas de buena fe y diligencia.
 19. Presentar la facturación correspondiente a los servicios prestados a mes vencido ante el Registro del Ayuntamiento, del 1 al 5 del siguiente mes. A esa facturación acompañará relación de todas las horas prestadas a cada uno de los usuarios, así como la justificación documental de la prestación de esos servicios por parte del auxiliar.
 20. Someterse a la supervisión continuada de los técnicos de los servicios sociales, realizando las indicaciones que les sean encomendadas en orden a una mejor atención al usuario.
 21. Complimentar todos los documentos de seguimiento y gestión que le sean requeridos por el Centro de Servicios Sociales.
 22. En el caso de Huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informado a la Concejalía de Bienestar Social sobre la incidencia de la misma en el desarrollo del servicio y se acordarán con la Concejalía las atenciones mínimas

23. El contratista vendrá obligado a realizar anualmente un curso de formación continua de un mínimo de 20 horas de duración, impartido por la empresa adjudicataria al personal de ayuda a domicilio que trabaje en Boadilla del Monte.
24. Documento expreso de compromiso de ubicación, en el plazo máximo de 3 meses tras la adjudicación del contrato, de una oficina en el propio municipio de Boadilla del Monte, habilitada como servicio de atención al usuario durante al menos 4 horas dos días en semana, sirviendo también de almacén de elementos necesarios para el servicio, y como vestuario para los auxiliares.

7. ALTA EN EL SERVICIO

La entidad adjudicataria recibirá por parte de los Servicios Sociales notificación oficial de alta en el servicio, mediante ficha remitida por correo electrónico o fax, con los siguientes datos:

- a. La persona o personas beneficiarias del servicio.
 - b. Aceptación expresa e informada de la persona usuaria o representante legal
 - c. El número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio.
 - d. El horario y las características particulares que ha de tener la atención a cada usuario.
 - e. Las modificaciones que sea preciso introducir en cada caso, para garantizar el mejor funcionamiento del servicio.
 - f. Valoración inicial realizada por el técnico del ayuntamiento, así como recomendaciones sobre las características de la atención a realizar y el perfil profesional adecuado de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio para la aplicación de la prestación.
 - g. Plan de atención de la persona usuaria, consensuado con éste y susceptible de posterior adecuación en diálogo con la persona coordinadora del servicio.
 - h. La cuantía que ha de aportar cada usuario en función de la aplicación del baremo que se establezca. Anualmente la cuantía se actualizará según acuerdo de determinación del precio público, según el baremo de aportación establecido en él.
2. La empresa, teniendo en cuenta el informe previo remitido desde los servicios sociales, asignará el profesional más adecuado, que será presentado a la persona usuaria por parte del/la coordinador/a del servicio, además de proporcionar a la persona usuaria datos sobre la entidad prestadora del servicio, nombre del coordinador/a y teléfono de

contacto, derechos y obligaciones de la persona usuaria y características del servicio.

3. El/la coordinador/a realizará un seguimiento especial durante los primeros días del servicio, facilitando de este modo la adaptación del nuevo usuario del servicio con el servicio y el personal que la presta, que ha de ser conocedor de los detalles del Plan de atención relevantes para realizar su trabajo, fundamentalmente si ha de tomar medidas preventivas por algún motivo.
4. Se abrirá por parte de la empresa un dossier documental por cada persona usuaria recogiendo la información relevante para la mejor atención del usuario, base de datos que ha de tener todas las medidas de protección que recoge la Ley de Protección de Datos.

8.- SUPERVISIÓN, CONTROL y COORDINACIÓN

Las relaciones entre el Ayuntamiento y la Entidad contratada se canalizarán institucionalmente a través de la Concejalía de la que dependen los Servicios Sociales, y técnicamente con la Dirección, asistencia técnica, coordinadora y Trabajadoras Sociales del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte se reserva de forma exclusiva las siguientes funciones:

1. Determinar las personas beneficiarias del servicio (altas y bajas), notificándolo por escrito al adjudicatario por diferentes medios.
2. Informar sobre las incidencias que se produzcan: bajas, suspensiones temporales, etc.
3. Determinar el número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio en cada caso.
4. Indicar las características específicas que ha de tener el servicio a cada beneficiario, según documento acordado.
5. Decidir las modificaciones que sea preciso introducir en cada caso para garantizar el mejor funcionamiento del servicio.
6. Determinar la cualificación técnica que debe poseer el profesional para la atención de aquellos casos que sean considerados por los Servicios Sociales Municipales como especiales.
7. Realizar el seguimiento del caso y valorar su conclusión.
8. Comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados por la Entidad contratada, efectuando para ello visitas domiciliarias, cómo mínimo una al año.

9. Contactar con la Entidad siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar la información sobre los usuarios y la marcha general del servicio, promoviendo para tal fin las reuniones necesarias.

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte realizará una evaluación propia del servicio y de la satisfacción de los usuarios, que será criterio fundamental para la renovación o no del contrato. De forma especial se valorará la continuidad en el servicio de los profesionales, de forma que no se produzcan cambios y rotaciones que disminuyan la calidad de la atención al usuario.

9.- RECURSOS HUMANOS

La empresa contará, como mínimo, con el siguiente personal, que realizará al menos las funciones recogidas a continuación.

A) Responsable del Servicio ("gerente del servicio"): La entidad prestadora del servicio designará a una persona que es la máxima responsable de las tareas de dirección, planificación y gestión del servicio, y que estará a disposición de la dirección de los servicios sociales para cualquier cuestión relativa al funcionamiento del SAD.

B) Coordinador/a del Servicio : será un/a profesional con diplomatura en trabajo social o terapia ocupacional, con una experiencia acreditada de coordinación de un servicio de ayuda a domicilio en el ámbito local de al menos 1 año.

Será la responsable de las tareas de coordinación del servicio y sus recursos, tanto a nivel interno, como con la entidad titular.

1. A nivel interno:
 - promoverá la relación permanente a partir de reuniones periódicas de formación y asesoramiento con el equipo de auxiliares.
 - Cuidar también del bienestar del trabajador a su cargo, facilitando su motivación por el trabajo, la mejora de sus competencias, distribución de horarios y domicilios conforme en lo posible a sus deseos y necesidades personales.
 - realizará el seguimiento y la supervisión de las trabajo del equipo de auxiliares. de su trabajo.
2. En su relación con la persona usuaria:

- Colaborará en la consecución de los objetivos del Plan de Atención Individual definido por la entidad titular del servicio, informando y dando pautas del servicio al personal auxiliar de cada una de las personas usuarias.
- Realizará una visita del domicilio que será objeto de actuación, presentando al auxiliar domiciliario al usuario siempre que comience el servicio. Además, realizará como mínimo una visita semestral al beneficiario del servicio para comprobar el grado de satisfacción por el servicio realizado, atendiendo sus sugerencias y reclamaciones, recogiendo esa valoración por escrito y arbitrando las medidas necesarias para adecuar el servicio a las necesidades y demandas del usuario.
- Coordina y realiza el seguimiento con el auxiliar para la correcta prestación del servicio concedido.
- Organizar de forma inmediata las sustituciones por bajas o incomparecencias de los auxiliares a sus puestos de trabajo.

3. Con respecto a los servicios sociales municipales:

- Recibir altas, bajas y modificaciones de prestaciones del servicio por parte de los técnicos de los Servicios Sociales, gestionando el servicio con arreglo a ellas y en los plazos establecidos en este pliego.
- Mantener continuamente informados a los responsables de los Servicios Sociales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Centro de Servicios Sociales dicte a la Entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha del servicio en general.
- Coordinación quincenal presencial con la/s trabajadora/s social/es encargada/s del programa de Ayuda a Domicilio a efectos de coordinación y gestión del servicio.
- Coordinación cotidiana e inmediata, mediante correo electrónico, programa informático o registros escritos, con la persona coordinadora del SAD en el Centro de Servicios Sociales para la transmisión de información e incidencias del servicio.

c) Auxiliar de atención a Domicilio

Profesional que, bajo la supervisión del equipo de coordinación, se encarga de realizar la atención directa (personal o doméstica) en el ámbito del domicilio de la persona usuaria.

El perfil es el de un profesional polivalente, que, a partir de la formación y asesoramiento continuado, tanto del equipo de coordinación, como del equipo interdisciplinar, es capaz de realizar las distintas facetas de su tarea

de manera eficaz, de modo que se alcancen los objetivos que en cada momento estén planteados en el Plan Individual de Atención de la persona usuaria.

Recibirá, por parte de la empresa adjudicataria, una formación continua de carácter interdisciplinar para el personal auxiliar de cara a favorecer la polivalencia de su perfil. No obstante, y una vez alcanzado este nivel, es interesante una formación específica para colectivos de atención que tienen características especiales.

La empresa adjudicataria favorecerá que las nuevas contrataciones y/o sustituciones del personal, se realizarán preferentemente con vecinas/os del municipio de Boadilla del Monte inscritas en la bolsa de empleo del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, y en especial con aquellos colectivos con especiales dificultades para acceder al empleo (mayores de 45 años, con cargas familiares no compartidas, etc.), o que tengan formación de auxiliares de servicio de ayuda a domicilio mediante cursos formativos organizados por o con la colaboración del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

d) Equipo de Apoyo Administrativo

Es el equipo encargado de la resolución de las tareas administrativas generadas por la dinámica del servicio y los distintos profesionales.

10.- PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

10.1. Coordinación y seguimiento por parte de la entidad prestadora del servicio

- Seguimiento y apoyo al auxiliar:

El seguimiento del profesional debe ser realizado por el coordinador tanto a nivel individual como en grupo:

- Nivel individual: supervisión, seguimiento, apoyo al trabajador y cumplimiento de horarios, tareas y funciones.

- Nivel grupal o de equipo: reuniones de equipo y de coordinación. Se pueden incluir metodologías de grupos de mejora. Incluye la supervisión del equipo de atención directa para promover la motivación y prevenir el "síndrome de quemado". El coordinador del servicio traslada la información de forma constante sobre la evolución del servicio y la persona usuaria al resto del equipo, para adaptar sus respectivas intervenciones y objetivos.

- Control interno de la gestión del servicio:
La entidad prestadora del servicio, contará con los mecanismos de gestión, control y planificación de las siguientes áreas:
 - Altas, bajas y modificaciones del servicio.
 - Gestión de servicios contratados (nº horas, etc.) y facturación.
 - Selección, contratación y formación del personal.
 - Sistema de evaluación

10.2. EVALUACIÓN

La evaluación contemplará los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento del pliego de condiciones, condiciones contractuales y oferta de la entidad prestadora.
2. Cumplimiento de la Normativa vigente.
3. Visitas de seguimiento del profesional de referencia de la entidad titular.
4. Reuniones de coordinación.
5. Calidad percibida por la persona usuaria y su familia, con respecto al servicio prestado.
6. Nivel de calidad en la prestación del servicio de las entidades contratadas.
7. Incidencias.
8. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Proponemos, como mínimo, los siguientes indicadores de calidad, basados en la Norma UNE 158301 del SAD (con una medición de los mismos, al menos, anualmente):

1. Nº de profesionales de atención directa con los que se han mantenido reuniones de seguimiento y coordinación, sobre el total de profesionales de atención directa.
2. Nº de personas usuarias (con más de 6 meses de antigüedad en el servicio) a las que se han realizado visitas de seguimiento por el profesional de referencia designado por el titular del servicio, respecto al nº total de personas usuarias en el mismo periodo.
3. Porcentaje de personas usuarias sobre las que se ha realizado una evaluación de la satisfacción con respecto al total de personas usuarias en el periodo de estudio.
4. Nº total de reclamaciones y/o quejas procedentes, sobre el total de personas usuarias.

5. Nº de personas usuarias que presentan quejas procedentes, sobre el total de personas usuarias.

6. Nº de personas usuarias con cambio del auxiliar asignado en un periodo determinado (excluyendo bajas por enfermedad, vacaciones y permisos), sobre el total de personas usuarias.

8. Nº de horas de formación, respecto al número de trabajadores en un periodo determinado.

9. Nº de personas usuarias en los que se incumplen los plazos de alta por causas imputables al prestador de servicio, respecto al total de altas del periodo determinado.

10. Nº de personas usuarias que renuncian al servicio por insatisfacción (se excluyen las ajenas a las condiciones de prestación), sobre el total de personas usuarias que se han dado de baja en el periodo.

Se entregará a los Servicios Sociales una memoria anual con la evaluación del servicio desde los criterios establecidos en el propio Plan de Calidad y con al menos los anteriores criterios e indicadores de evaluación, tanto cuantitativa como cualitativamente valorados.

11.- HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se considera a estos efectos que la hora ordinaria es la realizada entre las 7:00 horas y las 22:00 horas de lunes a viernes, computándose el resto de horas de esos días como nocturnas. El sábado hasta las 15:00 horas también se computará como hora ordinaria.

Se considera horario festivo desde las 15:00 horas del sábado hasta las 7:00 horas del lunes, así como aquellos días que oficialmente sean estipulados como festivos según calendario laboral de la Comunidad de Madrid

Respecto a la función de respiro a cuidadores: el servicio se prestará durante los fines de semana y/o festivos con un máximo de 16 horas al mes y 8 horas en un día. El servicio se podrá dispensar los sábados desde las 15:00 a las 24:00 y los domingos y festivos desde las 10:00 a las 22:00. El número de horas y los días se fijará de acuerdo a las necesidades y preferencias de cada usuario y la disponibilidad del servicio, sin superar en ningún caso las 8 horas diarias ni las 16 mensuales.

En todo caso no se realizará este servicio los días 24 y 31 de diciembre a partir de las 16:00 y durante todo la jornada del 25 de diciembre y 1 de enero.

Franjas horarias para la prestación del servicio:

A) Horarios cerrados: Se establecerán horas fijas para llevar a cabo tareas concretas (asistencia a centro de día, acompañamiento de menores al colegio, respiro familiar, etc).

B) Horarios a realizar en márgenes preestablecidos para la tarea: afectarían a aquellas tareas que requieren ser efectuadas en franjas horarias coherentes, en virtud de su finalidad, inconcreto se fijan los siguientes márgenes para la realización de las siguientes tareas:

Levantar y aseo diario: se efectuará entre las 7:00 y las 10:00, con una duración mínima de una hora, y adaptado a las circunstancias y necesidades específicas de cada persona usuaria.

Acostar: se efectuará entre las 20:00 y las 22:00.

Apoyo para la comida: entre las 13:00 y las 15:00.

C) Horarios de libre designación por parte de la entidad prestadora del servicio: en tal caso será ésta quien, de manera autónoma, determine el momento en el cual han de llevarse a cabo las tareas, fundamentalmente de tipo doméstico, tras llegar a un acuerdo con la persona usuaria.

12.- PRECIOS Y PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El sistema para la determinación del precio del contrato será por precios unitarios por hora de servicio, sirviendo de límite a la aportación municipal la consignación presupuestaria anual que fije el Ayuntamiento para el correspondiente año.

Los precios unitarios máximos de licitación a la baja son los siguientes:

-15,00 €/ hora ordinaria + 0,60 € IVA .

-17,00 €/ hora festiva o nocturna + 0,68 € IVA .

Se considera a estos efectos que la hora ordinaria es la realizada entre las 7:00 horas y las 22:00 horas de lunes a viernes; y el resto se computan como nocturnas.

Se considera horario festivo desde las 15:00 horas del sábado hasta las 6:59 horas del lunes, así como aquellos días que oficialmente sean estipulados como festivos según calendario laboral de la Comunidad de Madrid.

En dicho precio se considera incluido la contraprestación económica de los costes de la organización técnico-empresarial, del personal asignado a la ejecución de los programas y su formación; así como sus sustituciones y bajas

temporales; gastos generales, financieros e impuestos, el beneficio industrial de la actividad desarrollada y los gastos del tiempo de traslado entre servicios.

Transcurrido el primer año, la revisión anual de precios se realizará en función del Índice de Precios al Consumo interanual, según los datos que facilite el Instituto Nacional de Estadística u organismo similar que pueda sustituirle en el futuro, tomando cada año como referencia el mes de formalización del contrato, teniéndose en cuenta lo dispuesto en el artículo 78.3 de la LCSP.

A título orientativo, la cobertura del SAD prevista en el presupuesto del ejercicio 2010, sin contar con el copago de los usuarios, ha sido de 255.000.-€ para un total de horas del Servicio de 19218 horas ordinarias, y 1455.5 horas festivas.

13.- REGIMEN DE PAGOS:

Las beneficiarias del servicio habrán de realizar un copago del mismo, según baremo establecido en el acuerdo municipal que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio. El pago de esa cantidad será facturado directamente por la empresa a las personas beneficiarias.

La facturación se realizará del 1 al 5 del mes siguiente al mes de prestación del servicio.

Sólo se computará como servicio efectivamente realizado el que se ha dispensado no estando el beneficiario ausente.

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte realizará sus pagos mediante transferencia bancaria, de acuerdo a la disponibilidad de fondos de este Ayuntamiento y previa conformidad de la factura por los Servicios Sociales. Junto con la factura deberán aportar todos los justificantes documentales que en cada caso estime conveniente la Concejalía, en virtud del poder de control sobre la prestación de este servicio que se reserva a favor de la misma, pudiendo paralizar la tramitación del pago hasta que sea verificada la adecuada prestación del servicio y la procedencia del mismo.

De forma concreta, junto con la factura se anexará:

- Información con las horas prestadas a cada usuario, su modalidad, precio de las mismas, cantidad repercutida al ayuntamiento y cantidad repercutida al usuario (en caso de copago).
- Registros de comprobación de la realización de los servicios.

Especialmente, junto con la primera factura que se presente, será obligatorio acompañar los TC1 y TC2 relativos a los / las auxiliares de Ayuda a Domicilio afectos a la ejecución de este contrato. Esto también se realizará cada

vez que haya una nueva contratación de auxiliares, siendo obligatorio comunicar cualquier baja o nueva incorporación a los servicios sociales.

14.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de dos años, a contar a partir del día siguiente a la formalización del mismo, pudiendo ser prorrogado por períodos de un año, hasta un máximo de cuatro años (incluido período inicial y prorrogas).

15.- FORMA Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La forma de adjudicación del contrato será el procedimiento abierto, en el que todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos de contrato, de acuerdo con el artículo 141 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Para la valoración de las proposiciones y de la determinación de la oferta económicamente más ventajosa, se atenderá a varios criterios directamente vinculados al objeto del contrato, de conformidad con el artículo 134.1 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

No se tendrán en cuenta aquellos criterios de adjudicación cuya documentación requerida no se presente o sea incompleta. Así mismo, tampoco se valorarán aquellos criterios cuya documentación aportada, en su conjunto, resulte inconexa.

El órgano de contratación, podrá solicitar del contratista durante la ejecución del contrato la documentación que estimen pertinente a efectos de la comprobación de lo declarado responsablemente, solicitando, cuando resulte necesario, los pertinentes informes de las autoridades competentes. No obstante, dicha comprobación podrá realizarse independientemente de la documentación aportada a efectos de la licitación, y de las comprobaciones que hubiera podido realizarse sobre la misma previamente a la adjudicación.

Los criterios de adjudicación que se utilizan para la valoración de ofertas tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Valoración de los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor:

1. PROYECTO TÉCNICO DEL SERVICIO: Puntuación máxima 24 puntos

Se aportará proyecto técnico del servicio firmado por el representante legal de la empresa, que contenga su planteamiento de trabajo y gestión del servicio de ayuda a domicilio, de acuerdo con el objeto de este contrato y las cláusulas y prescripciones técnicas que figuran en este pliego, aportando específicamente información explícita sobre los siguientes aspectos del servicio que ofertan:

a) Descripción de los procedimientos para la gestión y prestación del servicio (hasta 12 puntos). Extensión máxima: 20 folios.

Deberá incluir como mínimo, y de forma explícita, la siguiente información:

- Sistema de gestión propuesto, tanto a nivel interno (organización interna del servicio) como externo (coordinación con los servicios sociales municipales), con descripción detallada de los distintos procesos y procedimientos para la prestación del servicio, tanto en situaciones normales como ante situaciones de emergencia:
 - Planificación de medios y recursos materiales, humanos y técnicos.
 - Protocolos de inicio, adaptación y baja del servicio.
 - Protocolos de prestación del servicio.
 - Protocolos de seguimiento, coordinación y control del servicio.
 - Plan de Calidad del servicio: indicadores concretos de calidad, procedimientos de seguimiento del Plan de calidad, procedimientos para la evaluación continua del servicio, elaboración de propuestas de mejora e implantación de las mismas.

La valoración se realizará conforme al siguiente baremo:

Calificación	Puntuación
• Inadecuada	• 0 puntos
• Insuficiente	• 3 puntos
• Satisfactoria	• 6 puntos
• Buena	• 9 puntos
• Excelente	• 12 puntos

b) Descripción de los procedimientos para asegurar la mayor calidad socio-asistencial prestada por el personal auxiliar a las personas usuarias (hasta 12 puntos): Extensión máxima: 10 folios.

Debe incluir como mínimo y de forma explícita la siguiente información:

- Recursos humanos para el apoyo a la consecución de los objetivos del Plan de Atención Individual y el asesoramiento y formación del personal auxiliar (mediante equipos de apoyo formados por terapeutas ocupaciones, psicólogos y personal de enfermería): valoración de actividades de la vida diaria, ayudas técnicas y adaptaciones funcionales del hogar, valoración e intervención psicológica y diseño de programas para la atención específica de distintos colectivos (mayores con y sin deterioro cognitivo, salud mental, discapacidad, atención a menores, etc.), intervención y asesoramiento psicológico con cuidadores familiares y allegados, asesoramiento a la persona usuaria y familiares en aspectos sanitarios, coordinación socio-sanitaria con Servicios de Salud y asesoramiento continuo y formación al personal auxiliar en aspectos psicológicos, terapéuticos y sanitarios.
- Registros de comprobación de la realización de los servicios y sistema general del control de la ejecución y calidad de las distintas tareas por parte del personal auxiliar.
- Estrategias y actuaciones para la gestión del personal auxiliar: Actuaciones concretas para promover la estabilidad laboral y la máxima calidad profesional de los auxiliares, mejorando las condiciones mínimas establecidas en el Convenio; actuaciones para que la relación con el equipo auxiliar sea directa y continua mediante reuniones periódicas para el intercambio de criterios, experiencias, pautas prácticas; plan de acogida para los nuevos profesionales que facilite el trabajo y la promoción de una buena praxis.
- Plan de formación para el personal auxiliar mediante itinerarios formativos de cada persona auxiliar: diseño del módulo básico de formación de acogida y de los módulos de formación continua en habilidades y competencias profesionales.
- Procedimiento para la sustitución de los auxiliares cuando no puedan realizar los Servicios encomendados.

La valoración global se realizará aplicando el siguiente baremo:

Calificación	Puntuación
• Inadecuada	• 0 puntos

• Insuficiente	• 3 puntos
• Satisfactoria	• 6 puntos
• Buena	• 9 puntos
• Excelente	• 12 puntos

2.- MEJORAS TÉCNICAS DEL SERVICIO: Puntuación máxima: 12 puntos.

Se valoraran aquellas mejoras propuestas por el licitador, sin coste alguno para el Ayuntamiento, y que complementen la prestación del servicio:

- Mejorando los servicios ofrecidos, de modo que redunden en la calidad de vida y autonomía personal de la persona usuaria.
- Ofreciendo de forma individual o grupal formación, asesoramiento, apoyo psico-afectivo y atención a los cuidadores informales.
- Realizando compromisos de colaboración con proyectos a desarrollar por los servicios sociales municipales, con el objeto de establecer sinergias de colaboración socio-sanitaria, fomentar las buenas prácticas de intervención socio-sanitaria, organizar exposiciones, muestras, jornadas, fiestas, etc., relacionados con el bienestar social y el voluntariado.

La valoración se realizara con el siguiente baremo:

Calificación	Puntuación
• Inadecuada	• 0 puntos
• Insuficiente	• 3 puntos
• Satisfactoria	• 6 puntos
• Buena	• 9 puntos
• Excelente	• 12 puntos

- Valoración de los criterios valorables de forma automática:

3.- PRECIO. Puntuación máxima: 37 puntos

- 25 puntos aplicables a la propuesta económica relativa al precio/hora del Servicio de Ayuda a Domicilio de lunes a viernes y sábados mañanas (hasta las 15:00 h.)
- 12 puntos aplicables a la propuesta económica relativa al precio/hora del Servicio de Ayuda a Domicilio los fines de semana y festivos.

Se adjudicará la máxima puntuación en cada una de las dos ofertas de precio/hora de servicio a la oferta que mayor baja porcentual haga, y cero al precio del tipo de licitación.

El resto de ofertas se puntuarán proporcionalmente en el intervalo según la siguiente expresión:

$$\% \text{ Baja } X$$

$$\text{Puntos oferta } X = \text{Puntuación máxima} * \frac{\% \text{ Baja } X}{\% \text{ Baja máxima}}$$

donde el factor Puntuación máxima vendrá fijado, de acuerdo con la siguiente tabla, por la oferta que realice el mayor porcentaje de baja entre todas las ofertas presentadas por los licitadores:

- a) Ofertas precio/hora del SAD de lunes a viernes y sábados mañanas (hasta 15:00h):

% de baja máxima ofertas presentadas	Puntuación máxima
0 – 0,75 %	2,5 ptos.
> 0,75 – 1,50 %	5 ptos.
> 1,50 – 3 %	10 ptos.
> 3 – 4,50 %	15 ptos.
> 4,50 – 6 %	20 ptos.
> 6 %	25 ptos.

b) Ofertas precio/hora del SAD fines de semana y festivos:

% de baja máxima ofertas presentadas	<i>Puntuación máxima</i>
0 – 0,75 %	1,25 ptos.
> 0,75 – 1,50 %	2,5 ptos.
> 1,50 – 3 %	5 ptos.
> 3 – 4,50 %	7,5 ptos.
> 4,50 – 6 %	10 ptos.
> 6 %	12 ptos.

Para la fijación de dicha oferta que marca la puntuación máxima, no se tendrán en cuenta aquellas consideradas desproporcionadas de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo siguiente, si bien dichas ofertas obtendrán la puntuación máxima establecida en el supuesto de ser admitidas en los términos previstos en la legislación contractual.

En cualquier caso, se considerará oferta desproporcionada en relación a la oferta económica cualquier oferta que señale una baja superior al 10 % de la media de las ofertas presentadas.

16.- PROTECCIÓN DE DATOS

Las empresas presentarán propuestas de sistemas de registro que apoyen la intervención y la evaluación de la misma, y contarán con un soporte informático propio donde se recojan las actividades realizadas para su posterior análisis y evaluación.

Por otro lado, habrán también de cumplimentar cualquier documento de seguimiento de las actividades y valoración de la calidad de las mismas que sea considerado adecuado por la Dirección del Centro.

La empresa adjudicataria, como encargada del tratamiento de los datos que les podamos facilitar sobre los usuarios del Servicio y sus familias para la correcta ejecución de los objetivos de su trabajo, declara expresamente (tal y como define en la letra g) del artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal y la Ley 8/2001 de la Comunidad de Madrid) que conoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la citada LOPD y especialmente en lo indicado en sus artículos 9, 10, 12 y adoptará las medidas de seguridad que le correspondan según el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de desarrollo de la LOPD.

La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, expresamente a lo indicado en el artículo 10 y 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal y el artículo 11 de la Ley 8/2001 de la Comunidad de Madrid. Por todo lo cual, la empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Igualmente, serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, y aquellas normas del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Los licitadores aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, adjudicatario deberán comunicar al Ayuntamiento de Boadilla del Monte, antes de transcurridos siete días de la fecha de comunicación de la adjudicación, la persona o personas que serán directamente responsables de la puesta en práctica de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

Si la empresa adjudicataria aporta equipos informáticos, una vez finalizadas las tareas el adjudicatario, 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. 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.

Los datos de carácter personal a los que tenga acceso la empresa adjudicataria han sido proporcionados por el Ayuntamiento, de tal modo que la empresa adjudicataria reconoce expresamente que los datos contenidos en el fichero son de exclusiva propiedad del Ayuntamiento, por lo tanto, no podrá

aplicarlos o utilizarlos con fines distintos a los previstos en este Acuerdo, ni cederlos bajo ningún concepto a otras personas o entidades, ni siquiera para su conservación. La empresa adjudicataria no podrá transferir, duplicar o reproducir todo o parte de la información propiedad del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria devolverá a la finalización del Acuerdo cuantos soportes contengan datos de carácter personal derivados del presente Acuerdo, procediendo al borrado de aquellos que se encuentren en su poder por cualquier medio, ya sea manual o automatizado, de forma que garantice plenamente la devolución al Ayuntamiento de aquellos datos que el Ayuntamiento considere necesarios y al borrado de aquellos que no fuera necesaria su devolución.

La documentación se entregará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

Todos los estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos. Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación del presente concurso, corresponden únicamente al Ayuntamiento. El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, disquetes, etc.) serán propiedad del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria se obliga a guardar secreto profesional respecto de todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso durante la realización del presente Pliego. Igualmente, se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno al presente Pliego.

Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de la empresa adjudicataria y subsistirá aún después de terminados los tratamientos efectuados en el marco del presente Pliego.

El adjudicatario se compromete a no dar información y datos proporcionados por el Ayuntamiento para cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego. En particular, no proporcionará, sin autorización escrita del Ayuntamiento copia de los documentos o datos a terceras personas.

La empresa adjudicataria se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. A este efecto, se compromete a cumplir, de acuerdo con lo establecido en el RD 994/99 de 11 de junio, las medidas de seguridad

correspondientes al nivel medio. Para ello, la empresa adjudicataria aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

El Ayuntamiento no asume responsabilidad alguna por el incumplimiento por parte del adjudicatario de la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

17.- RESPONSABILIDADES

El adjudicatario se responsabilizará ante el Ayuntamiento de las faltas que cometan sus operarios y quedará obligado al resarcimiento de todos los daños que se causen con motivo de la defectuosa prestación de servicio en las instalaciones y bienes, tanto públicos como privados, a partir de la fecha de adjudicación de servicio.

En ningún caso incumbirá responsabilidad alguna al Ayuntamiento, sino solo al contratista, por lo que pudiera provenir del incumplimiento de las obligaciones que el mismo tuviera contraídas con sus operarios y empleados.

En Boadilla del Monte, a 24 de enero de 2011

Fdo. Raquel Alarcón Gallardo
Asistente Técnico del Centro de Servicios Sociales