



Ajuntament de Calvià
Mallorca

DOCUMENT ELECTRÒNIC

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>
Identificador: 32498
Òrgans: Ajuntament de Calvià
Data Captura: 2017-07-20 14:46:22
Origen: Administració
Estat elaboració: EE01
Tipus documental: Còpia autèntica en paper de document electrònic
Tipus firmes: Xades Internally Detached

Firmant	Perfil	Data	Estat firma
CASADO MENA CONCHA - 43023575M		18/07/2017	Vàlida

Pot recuperar el document introduint el codi CSV a: <https://www.admonline.calvia.com/csv>



CAL07005A0510604564213D3PDS

CSV:

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN N°:
TIPO DE CONTRATO: **Servicio**
OBJETO: **Servicio de ayuda a domicilio**
ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: **Alcalde-Presidente del Ajuntament de Calvià**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

PRIMERA.- Objeto del contrato

El objeto de la licitación de referencia es la contratación de un *Servicio de ayuda a domicilio* (en adelante SAD) en el marco de los servicios sociales comunitarios.

La población objetivo la constituyen los ciudadanos de Calvià a los cuales Servicios Sociales asigne la prestación en base al análisis de sus dificultades personales sociales, familiares y de salud, tal y como se establece en la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio.

SEGUNDA.- Definición, contenido y condiciones de ejecución de los trabajos

La atención domiciliaria es una prestación técnica del sistema público de servicios sociales descrita en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears (art. 21), adscrita a las funciones de los servicios sociales comunitarios básicos (art. 14.k), los cuales son competencia municipal.

Uno de los tipos de servicios de atención domiciliaria es el servicio de ayuda a domicilio (SAD), descrito en el art. 8.1 del Decreto 86/2010, de 25 de junio, modificado por el Decreto 31/2016, de 27 de mayo, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades.

En el Decreto 66/2016, de 18 de noviembre, por el cual se aprueba la Cartera Básica de Servicios Sociales de las Illes Balears 2017-2020 y se establecen los principios generales para las carteras insulares y locales, apartado 1.2 del Anexo único, se describe como el servicio que se presta en el domicilio de las personas con falta de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemáticas familiares especiales que les impiden llevar a cabo de manera autónoma las tareas habituales de la vida cotidiana.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia establece en su artículo 15 que el Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación técnica que forma parte del catálogo de servicios del Sistema de Atención a la Dependencia.

Los **objetivos** del servicio son los de proporcionar mediante personal cualificado, un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo personal, domésticas y de atención a las personas/familias usuarias del mismo.

Todo ello con la finalidad de prevenir o retardar el deterioro individual, contribuyendo a la integración social y a la permanencia de las personas en su entorno habitual.

Las **prestaciones** a aplicar en el marco del Servicio de Ayuda a Domicilio son las siguientes:

A- Tareas de atención y cuidado personal:

-Apoyo en la higiene personal : limpieza corporal, peinado, cambio de ropa y pañal, aplicación de cremas, limpieza bucal, afeitado con máquina eléctrica, corte de uñas (siempre que no se trate de personas con diabetes u otras contraindicaciones). Estas tareas sólo se realizarán cuando la persona no pueda desarrollarlas por sí misma y no disponga de familiares. Si la limpieza personal es en el baño, el servicio ha de incluir limpieza; si se hace en una cama, ha de quedar en perfecto estado para ser utilizada.

-Apoyo a la movilización en el hogar: levantar, encamar, hacer transferencias y cambios posturales.

-Apoyo y control de la alimentación: organización y preparación de los alimentos según prescripción dietética, elaboración de menús, ayuda en la ingestión y eliminación de la excreción cuando sea necesario.

-Apoyo en el cuidado de la salud y control de la toma de medicación prescrita vía oral, rectal y tópica. Apoyo en los cuidados básicos de incontinencia. Acompañamiento a visitas sanitarias, y recogida o gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria, siempre que no se disponga de apoyo familiar.

-Aplicación de técnicas de prevención de accidentes, y en caso necesario, de primeros auxilios. Ante existencia de una urgencia vital, se ha de comunicar a los servicios competentes y a la familia para poner en marcha los mecanismos de actuación previstos.

-Fomento y entrenamiento en la realización de actividades de la vida diaria en el entorno doméstico que potencien la autonomía personal: entrenamiento en la utilización adecuada de ayudas técnicas y productos de apoyo.

-Desarrollo de actividades relacionadas con la gestión y el funcionamiento de la unidad de convivencia y procedimientos de administración y control de gastos del domicilio.

-Desarrollo de intervenciones de atención psicosocial domiciliaria: compañía, tanto en domicilio como en el exterior, y apoyo en las relaciones vecinales y del entorno para evitar situaciones de soledad y aislamiento; apoyo emocional para el desarrollo de la autoestima, y mejora de los hábitos de cuidado personal.

-Acompañamiento de la persona usuaria para facilitar el respiro familiar al cuidador principal.

-Acompañamiento y apoyo en la realización de actividades fuera del hogar para posibilitar la autonomía personal, el envejecimiento activo, y la participación en servicios y actividades comunitarias de carácter educativo, terapéutico o social, así como acompañamientos puntuales en las gestiones necesarias para resolver asuntos personales, en los casos en que la familia no lo pueda hacer. El transporte a utilizar será siempre transporte público a cuenta de la persona usuaria.

-Facilitación de la realización de actividades y ejercicios para el mantenimiento y la mejora de las actividades cognitivas, ocupacionales y sociales en el domicilio, con apoyo y material, manualidades o actividades similares.

-Apoyo y descarga de los cuidadores no profesionales que den atención a la persona usuaria.

-Observar y detectar las necesidades y las situaciones de riesgo de la persona o del entorno familiar, informar a los responsables del caso, y dar apoyo y hacer el



seguimiento de las pautas prescritas ante situaciones de conflicto que se puedan generar en la familia.

Quedan excluidas aquellas tareas de carácter sanitario y rehabilitador competencia del sistema sanitario; la movilización fuera del hogar si no se dispone de los medios necesarios, o si la existencia de barreras arquitectónicas suponen riesgo para la integridad física de las personas.

B- Tareas de atención doméstica: actividades de organización, mantenimiento del hogar, información sobre hábitos higiénicos saludables para garantizar las condiciones adecuadas de habitabilidad, higiene y orden que se han de desarrollar de manera complementaria a las anteriores y siempre que la persona usuaria no tenga capacidad para hacerlas independientemente o con apoyo de familiares:

-Limpieza o apoyo en la limpieza de la vivienda, con los productos adecuados para el mantenimiento y la salubridad. Retirada de basura, siempre que se pueda compaginar el horario de autorización del uso de contenedores con el de la prestación del servicio.

-Cuidado y limpieza de la ropa y la lencería, cambio de sábanas, si es necesario, plancha y organización de la ropa.

-Apoyo en el control de existencias, compra, y almacenamiento de alimentos, y otros productos domésticos.

-Apoyo en las tareas de mantenimiento básico (cambio de bombillas, sustitución de pilas...).

Quedan excluidas las tareas la limpieza de zonas comunes; la atención de animales de compañía; reparaciones del hogar; y pintura.

C- Capacitación parental en el hogar, relacionada con la crianza de menores o personas con necesidades de atención específicas, en función de los planes de intervención familiar establecidos por los técnicos de servicios sociales.

D- Actuaciones de carácter informativo/formativo a grupos de ciudadanos, relacionadas con el objeto del servicio.

TERCERA.- Funcionamiento del servicio.

La **organización** del servicio se desarrollará mediante los siguientes criterios:

Los/las trabajadores/as sociales que realizan su intervención en el marco de los servicios sociales municipales procederán a la valoración del caso y el diseño del plan de trabajo a ejecutar que incluirá objetivos, actividades, características del servicio, periodicidad de la intervención y número de horas. Dichos/as técnicos/as serán los/las responsables del seguimiento de la aplicación del servicio, de sus posibles modificaciones en función de la evolución del caso y de su finalización, en relación siempre a los distintos motivos de baja previstos.

La estructura de funcionamiento es la siguiente:

1- Procedimiento de inicio e intensidad de la prestación:

-El Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales comunicará a la empresa adjudicataria la propuesta de alta de servicio con especificación de los datos del

beneficiario, del número de horas mensuales, la modalidad de la prestación y las tareas a realizar, la franja horaria de preferible aplicación, el estado de salud, la situación de dependencia en las actividades de la vida diaria, la situación sociofamiliar, dificultades relacionadas con la vivienda si las hubiera, recursos de apoyo con los que cuenta el beneficiario.

-La empresa ha de comunicar al Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales el nombre del/la profesional que llevará a cabo el servicio, y el horario de aplicación del mismo.

-Previo al inicio del servicio se realizará una visita a domicilio conjunta, el/la trabajador/a social de referencia y el/la representante de la empresa, para informar de forma clara y comprensible sobre las condiciones del servicio, la titularidad del mismo, las características de la prestación, la periodicidad de la misma, el número de horas, el horario, y facilitar los datos de contacto del responsable de la empresa para vehiculizar la comunicación de incidencias.

-La empresa adjudicataria ha de iniciar la prestación del servicio, como máximo en un plazo de setenta y dos horas siguientes a la recepción de la propuesta de alta. En los casos en los que el técnico municipal de referencia indique necesidad urgente de inicio del servicio, la empresa adjudicataria estará obligada a implementarlo en un plazo máximo de 24 horas desde la comunicación de alta.

-La empresa realizará un seguimiento especial durante los primeros días de inicio del servicio para facilitar la adaptación de la persona al/la profesional, la adaptación de las tareas a realizar y del horario si fuera necesario para una mejor atención de la persona.

-La intensidad de la prestación vendrá establecida en horas mensuales de atención, y determinada en el plan de individual de atención. Éste habrá de diferenciar las horas relativas a necesidades domésticas o del hogar, de las de atención y cuidado personal.

2- Criterios y metodología de intervención:

-La empresa adjudicataria está obligada a atender todas las propuestas de alta.

-El expediente relativo a todos los datos de la persona usuaria ha de ser custodiado por el adjudicatario. En caso de baja, la empresa lo ha de conservar hasta la finalización del contrato con el Ajuntament de Calvià.

-Con carácter general, el servicio se ha de llevar a cabo en el domicilio determinado como residencia habitual de la persona usuaria, excepto traslados temporales en el mismo término municipal de Calvià por razón de rotación de domicilio, obras...

-En caso de ausencia domiciliaria no comunicada previamente, la empresa adjudicataria deberá solicitar información sobre los motivos de la misma y comunicarlo al Ajuntament. Facturará la primera hora del servicio.

-No se aceptará custodia de llaves excepto por causas excepcionales que impidan el acceso al domicilio, y siempre con la autorización del Servicio de Bienestar Social y el documento de referencia firmado por el beneficiario.

-En caso de incidencias que impidan a la empresa la prestación del servicio, ha de informar a la persona usuaria con la máxima antelación posible y ha de comunicar las mismas al Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales a través de los procedimientos establecidos.

-Las incidencias relativas al incumplimiento por parte del beneficiario y/o familia, serán notificadas por parte de la empresa gestora mediante el procedimiento establecido a tal fin.

-Se comunicarán al adjudicatario las bajas del servicio, y la empresa adjudicataria tendrá que proceder en la fecha que se le indique. El adjudicatario comunicará, por su



parte, las bajas imprevistas que se detecten en la aplicación del servicio, dejando, por tanto, de realizar la intervención en la fecha de referencia.

-En caso de incumplimiento del plan de trabajo por parte del/la trabajador/a familiar de la empresa adjudicataria, la jefa del servicio solicitará a la misma información sobre los hechos, así como sobre las medidas a adoptar. Ni la empresa adjudicataria ni el/la trabajador/a familiar pueden llevar a cabo cambios en el contenido y forma del servicio, ni realizar intervenciones que no hayan sido indicadas, con excepción de situaciones de urgencia que necesitan una intervención puntual excepcional y que serán comunicadas posteriormente a la/el trabajador/a social de referencia.

-La empresa adjudicataria presentará a las/los trabajadores/as sociales las "hojas de seguimiento" de cada caso, realizadas por los/las trabajadores/as familiares, en las cuales se indique el desarrollo de la actividad en el domicilio.

3- Horarios del servicio.

El horario de la prestación será de lunes a viernes, de 7:00h a 22:00 horas; los sábados de 7 a 15 horas.

Excepcionalmente, según el plan de trabajo, en casos de necesidad en que la persona no disponga de otros apoyos, se puede prestar el servicio fuera de estos horarios. Así, tendrán consideración de festivos: los sábados de 15 a 21,30 h, y los domingos y festivos de 9 a 21 horas. Se consideran días festivos los que estipula el calendario laboral como festivos nacionales o los de la comunidad autónoma de las Illes Balears, incluidas las fiestas locales de Calvià.

La empresa ha de acreditar que dispone de un sistema de control presencial de las/los trabajadores en el domicilio. Habrá de presentar el plan anual de vacaciones del personal, a fin de que se conozcan los cambios de profesional en domicilio durante esos periodos. El personal de vacaciones se ha de sustituir.

4- Tramitación de modificaciones, bajas, suspensiones temporales y renunciaciones voluntarias:

En caso de modificación de las condiciones del servicio establecidas en el programa individual de atención, el Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales lo comunicará al adjudicatario. Asimismo, si la empresa tuviera que modificar la distribución horaria de la prestación para cubrir las necesidades de atención de la persona usuaria, ha de comunicarlo.

En caso de suspensión temporal del servicio por ausencia del domicilio (hospitalización, ingreso temporal en residencia, u otras ausencias programadas), la empresa lo ha de comunicar con antelación suficiente para suspender el servicio y no comportará ningún derecho económico.

La renuncia parcial o total de la prestación del servicio habrá de ser comunicada por escrito por parte de la persona beneficiaria o su representante legal. De tal forma, el Ajuntament procederá a dar de baja el servicio o la parte correspondiente del mismo.





Igualmente, en caso de baja a instancias de la Administración que suponga cese definitivo del servicio, se informará al adjudicatario para que en la fecha indicada deje de realizar la prestación.

5- Incidencias y reclamaciones sobre la prestación del servicio.

La entidad adjudicataria ha de disponer de un dispositivo que garantice la atención de las incidencias y de las reclamaciones durante el horario de prestación del servicio, llevar a cabo las acciones correctoras pertinentes, y comunicarlas al Ajuntament, de acuerdo con el sistema de coordinación e información establecido en este pliego.

6- Registros y protocolos que ha de desarrollar la empresa adjudicataria:

La empresa adjudicataria ha de tener y mantener una base de datos que contenga la información siguiente, aplicando la legislación en materia de protección de datos:

- Datos personales de la persona usuaria y de sus cuidadores/as.
- Datos relativos a la situación sanitaria y del entorno sociofamiliar.
- Datos relativos a la dirección y ubicación de la vivienda.
- Datos relativos a la intervención: alta del servicio, profesional de referencia, plan de trabajo, horario, tipo de atención e incidencias.
- Fecha de alta y baja del servicio. Fechas de suspensión temporal.
- Seguimiento y evaluación de la intervención.

La entidad adjudicataria ha de presentar, como mínimo, los protocolos de actuación siguientes, que ha de validar el Servicio de Bienestar Social (o los incluidos en la Norma UNE 158301:2007):

a) Protocolos de planificación y de medios:

- De selección y formación de personal.
- De prevención de riesgos laborales.

b) Protocolos de inicio y final del servicio:

- De presentación inicial del/la profesional de atención directa.
- De comunicación de baja de servicio al Ajuntament.

c) Protocolos de prestación del servicio:

- De atención personal (prevención de caídas, higiene personal, prevención de riesgos, intervención en incontinencia, cuidado a personas encamadas, prevención de úlceras por presión...).
- De atención de las necesidades domésticas.

d) Protocolos de seguimiento y control del servicio:

- De comunicaciones.
- De visitas de seguimiento.
- De coordinación, supervisión y apoyo al personal de atención directa.
- De control de horarios y de cambios de personal.
- De actuación ante ausencias domiciliarias.

e) Protocolos de satisfacción y mejora:

- De atención a incidencias y reclamaciones sobre la prestación del servicio.
- De medida del nivel de satisfacción y de mejora.



CUARTO.- Gestión y coordinación del servicio.

La empresa habrá de asumir y garantizar:

- a) La selección y gestión del personal. La empresa adjudicataria es la responsable del cumplimiento de las obligaciones en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributarios, con independencia de las facultades de control e inspección que legalmente y contractualmente correspondan al Ajuntament de Calvià.
- b) La dotación de personal suficiente y necesario para poder gestionar el servicio con calidad y eficiencia.
- c) La formación continuada, la supervisión y apoyo técnico al personal.
- d) Garantizar que los/las trabajadores/as cuenten con vehículo para su transporte entre las distintas zonas del municipio donde se ubican los domicilios de las personas beneficiarias; así como con el material necesario para atender a los ciudadanos (guantes, ropa adecuada...).
- d) Garantizar que las/os trabajadoras/es familiares o auxiliares de ayuda a domicilio cuenten con el certificado de profesionalidad correspondiente debidamente acreditado y que la vinculación contractual con la empresa adjudicataria se ajuste a la normativa vigente y al convenio colectivo del sector, en su caso.

Asimismo, habrá de designar un profesional responsable del programa, que mantendrá la coordinación con la jefa de Servicio de Bienestar Social y la jefa del Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales. Dicha persona será la responsable de:

- organizar la aplicación del servicio;
- garantizar el adecuado cumplimiento del horario y plan de trabajo en cada caso;
- comunicar las incidencias que se produzcan en la intervención con casos;
- resolver todas las incidencias que no supongan una alteración de las condiciones del servicio;
- garantizar la cobertura en situaciones de enfermedad y vacaciones de las/los trabajadoras/es familiares;
- informar al/la trabajador/a de referencia de cada caso el cambio de profesional y también, y con una antelación de 48 horas, al beneficiario/a, así como llevar a cabo la presentación del nuevo profesional (quedan excluidas las situaciones excepcionales sobrevenidas por enfermedad o circunstancias similares);
- aportar los documentos de seguimiento de cada expediente;
- participar en aquellas reuniones técnicas a las que se le convoque;
- aportar los datos relativos a la organización del servicio en todo momento;
- presentar una memoria cuantitativa con los datos de la intervención realizada, así como una evaluación de los mismos. La memoria hará referencia a los años naturales y deberá ser presentada antes del último día de febrero del año siguiente.

En relación a las personas beneficiarias, la empresa ha de garantizar que el personal que realice la atención directa cumpla las siguientes obligaciones:

- a- Eludir el conflicto personal con las mismas y comunicarlo al Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales mediante el procedimiento establecido.
- b- Cumplir las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente.



- c- No aceptar llaves del domicilio sin el preceptivo documento de autorización firmado por el beneficiario con el visto bueno del trabajador/a social de referencia, sólo en caso de que ni el beneficiario ni ningún familiar puedan acudir a abrir la puerta del domicilio.
- d- Suspende, previa comunicación al Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales, el servicio a aquellos ciudadanos que no se encuentren en el domicilio y no hayan informado de ello al Ayuntamiento (ingreso hospitalario, viaje...).
- e- Abstenerse de trasladar a las personas usuarias en vehículos de uso particular.
- f- No facilitar el número de teléfono particular ni otros datos de contacto particulares a la persona usuaria.
- g- Abstenerse de contactar con la persona usuaria fuera de las horas de servicio, excepto por cuestiones relacionadas con el mismo.
- h- No aceptar, bajo ningún concepto, ningún tipo de regalo ni gratificación de la persona usuaria.
- i- No prestar servicios particulares a los beneficiarios del servicio municipal.

En relación a la gestión económica del servicio:

-La base imponible del precio hora del servicio se estipula en: 17,00 € (servicios de atención personal); 20,19 € (servicios de atención personal en horario de fin de semana o festivo); 12,75 € (servicios domésticos o del hogar). Precios a los que hay que añadir el 4% de IVA. Incluye el trabajo directo de aplicación del servicio y el indirecto de gestión del mismo. Sólo se facturarán las horas efectuadas de intervención con los ciudadanos y las horas de seguimiento de la intervención de los trabajadores familiares.

-Las horas de seguimiento de casos a realizar por los trabajadores familiares con el equipo de servicios sociales se habrán de autorizar, para su posterior facturación. El precio de las mismas es de 17,00 €, más el IVA del 4%

-Las horas a realizar en planes de intervención familiar y de información/formación a grupos de ciudadanos se facturarán al precio de 17,00 €, más el IVA del 4%.

-Las horas asignadas incluyen la parte correspondiente a los desplazamientos entre el anterior y posterior servicio a realizar, siempre que no supere los diez minutos. Cuando el trabajador familiar acuda a un domicilio y el usuario no se encuentre en él sin haber avisado no pudiéndose, por tanto, prestar el servicio, sólo se procederá a facturar las horas del día en curso, en ningún caso las de los días siguientes, hasta que la persona vuelva a encontrarse en su domicilio y el servicio sea restablecido.

El pago del servicio se efectuará previa la presentación mensual de facturas debidamente conformadas por la Jefa del Servicio de Bienestar Social.

Si bien la titularidad del servicio será del Ajuntament de Calvià, su gestión correrá a cargo del contratista. Toda la información que se genere a partir de la entrada en vigor del contrato será propiedad del Ajuntament de Calvià, siendo competencia de éste la difusión del servicio, y en este sentido, cualquier actividad que se realice relacionada con dicha prestación deberá contar con el visto bueno de la Jefa de Bienestar Social.

La empresa que resulte adjudicataria estará obligada al estricto cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. El servicio a ejecutar genera datos designados de alta protección por dicha norma jurídica. El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por el adjudicatario durante el periodo de ejecución del contrato son propiedad del Ajuntament de Calvià, habiendo de revertir en éste en soporte físico una vez finalizado el plazo de ejecución, sin que la

empresa pueda reservarse copia alguna en ningún tipo de soporte. La empresa adjudicataria se responsabilizará de la adecuada custodia de la documentación que contenga datos sobre los ciudadanos beneficiarios del servicio y sobre los relativos a la gestión del mismo; destruyéndola a la finalización del periodo contractual.

QUINTA.- Plan de calidad

El empresa adjudicataria deberá presentar un plan de calidad del servicio que debe definir la política de calidad, los objetivos, el funcionamiento y la organización, la verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al inicio, prestación y baja del servicio, así como de los recursos materiales, técnicos y personales.

Para realizar la evaluación interna de la calidad del servicio se deberá tener definido un sistema de evaluación interna y permanente que garantice una inmediata corrección de las posibles deficiencias en la prestación del servicio. También se establecerán sistemas de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares y personal vinculado al servicio, así como un sistema de recogida de quejas, sugerencias y/o reclamaciones que serán analizadas conjuntamente con la persona responsable del seguimiento del contrato designada por la jefatura del Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales.

En las reuniones de seguimiento se realizará valoración del plan de calidad, presentándose la memoria del mismo y las propuestas de mejora, anualmente a la finalización del servicio.

SEXTA.- Dirección de los trabajos.

La directora de la ejecución del servicio será la Jefa de Servicio de Bienestar Social, quien establecerá los espacios de seguimiento con el adjudicatario.

SÉPTIMA.- Inspección de los trabajos

Los trabajos relacionados con la atención al ciudadano serán inspeccionados por la Jefa del Servicio de Intervención Social y Servicios Sociales. Para ello, se establecerán los espacios de seguimiento oportunos.

OCTAVA.- Condiciones especiales para la ejecución del contrato (art. 118 del TRLCSP).

Por el carácter singular y especial de la prestación del servicio, únicamente podrán concurrir empresas que se encuentren inscritas en el Registro Central de Servicios Sociales del Govern de las Illes Balears (si son de ámbito estatal o autonómico) o en el Registro Insular de Servicios Sociales de Mallorca (si son de ámbito insular o de cualquier municipio de la Isla de Mallorca) y que, además, dispongan de la autorización de funcionamiento del Servicio de ayuda a domicilio (en las Illes Balears o Mallorca) con la inscripción correspondiente.

NOVENA.- Titularidad y difusión del servicio.

La representación externa a efectos de relaciones institucionales y con los medios de comunicación corresponde al Ajuntament de Calvià. Corresponde al mismo la titularidad



de la documentación derivada de la relación con las personas usuarias, de la prestación del servicio, o la que resulte de elaboración de informes, estudios o cualquier contenido que la empresa adjudicataria elabore en el desarrollo del servicio y se derive de la gestión técnica del contrato.

En toda la documentación ha de constar la titularidad pública del servicio, con el logotipo que indique el Ajuntament de Calvià.

DÉCIMA.- Confidencialidad y protección de datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria y el personal correspondiente, han de respetar las prescripciones de la Ley Orgánica, 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y especialmente, los artículos relacionados con el tratamiento automatizado de datos y medidas de seguridad de los ficheros informatizados en que consten los datos de carácter personal de nivel alto.

Bajo ninguna circunstancia, la empresa adjudicataria puede obtener otros datos de las personas usuarias (escritos, registrados, filmados...) que los aportados por el Ajuntament de Calvià, o aquellos generados en el proceso de intervención. La cesión sólo se hace temporalmente para llevar a cabo la prestación del servicio, tal y como se establece en el contrato de servicios suscrito.

El contenido de la base de datos y los archivos para ejecutar el contrato son propiedad del Ajuntament de Calvià y la empresa adjudicataria se compromete a destruir los datos cedidos y no conservar ninguna copia una vez finalizado el contrato.

Estos datos no se pueden aplicar ni utilizar para finalidad diferente a las que consten en el contrato, y además, no se pueden comunicar a terceras personas, ni tan solo conservarlos. Cualquier uso indebido de los datos es responsabilidad de la empresa adjudicataria, quedando exento el ayuntamiento.

ONCEAVA.- Información sobre las obligaciones relativas a la fiscalidad, protección del medio ambiente, empleo y condiciones laborales (art. 119 del TRLCSP).

El contratista será el responsable de la relación laboral con los trabajadores, no quedando vinculados por norma alguna propia del personal al servicio de esta Corporación Local, ya sea laboral o funcionarial. La relación laboral se establecerá en el ámbito del Convenio Colectivo del Sector de Servicio de Ayuda a Domicilio.

DOCEAVA.- Fin del servicio.

A la finalización del contrato, y para garantizar la continuidad del servicio, la empresa contratada colaborará con el Ajuntament de Calvià en todas las actuaciones necesarias para facilitar el traspaso del servicio.

La empresa contratada habrá de entregar los archivos y la información relativa al servicio en cualquier soporte, de papel o informático.

La jefa del Servicio de Bienestar Social,

M^a Concepción Casado Mena

Pot recuperar el document introduint el codi CSV a: <https://www.admonline.calvia.com/csv>



CAL07005A05106Q4564213D3PDS

CSV:

C/ Julià Bujosa Sans, batle, 1. 07184 Calvià. Illes Balears
Tel. 971 139 173 · afe: benestarsocial@calvia.com

