



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO DE GRANADA**

**1. JUSTIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN: DEFINICIÓN OBJETIVOS Y FUNCIONES.**

La Ayuda a Domicilio es una prestación, realizada preferentemente en el domicilio, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, una serie de actuaciones preventivas, formativas, asistenciales, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual.

La prestación de Ayuda a Domicilio tiene como finalidad la mejora de la calidad de vida y la promoción de la autonomía de las personas para facilitarles la permanencia en su medio habitual.

El Servicio de Ayuda a Domicilio en el que la prestación se materializa, pretende conseguir los siguientes objetivos:

- a) Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- b) Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con este servicio, puedan permanecer en su medio habitual.
- c) Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- d) Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- e) Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.
- f) Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.
- g) Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial.
- h) Apoyar a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes características:

**Público:** su titularidad corresponde a las Administraciones Públicas.

**Polivalente:** cubre una amplia gama de necesidades de las personas o unidades de convivencia.

**Normalizador:** utiliza los cauces establecidos para la satisfacción de las necesidades.

**Domiciliario:** se realiza preferentemente en el domicilio de las personas.

**Global:** considera todos los aspectos o circunstancias que inciden en las necesidades de las personas o unidades de convivencia.

**Integrador:** facilita la relación de las personas y unidades de convivencia con su red social.

**Preventivo:** trata de evitar y detener situaciones de deterioro o internamientos innecesarios.

**Transitorio:** se mantiene hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos.

**Educativo:** favorece la adquisición y desarrollo de las capacidades y habilidades de la persona, haciéndola agente de su propio cambio.

**Técnico:** Se presta por un equipo interdisciplinar y cualificado a través de un proyecto de intervención social.

El Ayuntamiento de Granada, a través de la Concejalía competente en materia de servicios sociales, viene trabajando en la atención integral de las necesidades individuales y colectivas de las personas dentro de la comunidad en la que viven, desarrollando programas tendentes a la normalización y a la integración, al objeto de mejorar sus condiciones de vida, prevenir situaciones de marginación y procurar su integración favoreciendo el mantenimiento en su entorno habitual.

La Orden de 15 de noviembre de 2007, modificada por la Orden de 10 de noviembre de 2010 (BOJA núm. 223 de 16 de noviembre de 2010) y por la Orden de 21 de marzo de 2012 (BOJA núm. 65 de 3 de abril de 2012), por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía:



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

- **Unifica** la regulación de la gestión del servicio de ayuda a domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios y como prestación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.
- **Unifica** la regulación de la participación de la persona usuaria en el coste del servicio y la homologación de un baremo de acceso.
- **Diferencia** la forma de acceso al servicio y financiación del mismo.

Con esta normativa se unifica el Servicio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios en el ámbito de los Servicios Sociales y como prestación del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia. Se evita, por tanto, la creación de un Servicio de Ayuda a Domicilio específico para atender a las personas que se encuentren en situación de dependencia, prestándose el mismo desde los Servicios Sociales Comunitarios gestionados por las Corporaciones Locales de Andalucía.

En Granada, el Servicio prestado se regula como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios en el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Ciudad de Granada, aprobado definitivamente por el Excmo. Ayuntamiento Pleno el 31 de julio de 2009 (B.O.P. de Granada de 30 de octubre de 2009).

De conformidad con lo previsto en el art. 22 de la Orden de 15 de noviembre de 2007, la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y el Ayuntamiento de Granada, en fecha 3 de diciembre de 2007, suscribieron un **Convenio** que tiene por objeto articular la colaboración entre ambas partes para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se les haya prescrito dicho servicio en el Programa Individual de Atención.

En fecha 18 de noviembre de 2010 se procede a la firma de Addenda, adaptando el contenido del Convenio, firmado en fecha 3 de diciembre de 2007, a la modificación de la Orden de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de 15 de noviembre de 2007 introducida por la Orden de 10 de noviembre de 2010, desarrollando aspectos concretos del régimen de colaboración



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

establecido, especialmente el sistema de financiación previsto en el citado artículo 22.

Conforme a lo dispuesto en la citada Addenda, el Servicio de Ayuda a Domicilio es competencia de la Corporación Local, quien podrá gestionarlo de forma directa e indirecta, correspondiéndole las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación del servicio, sin perjuicio de las funciones de evaluación y seguimiento atribuidas a la Consejería competente en materia de servicios sociales en el artículo 25 de la Orden de 15 de noviembre de 2007.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, corresponde a la Comunidad Autónoma las tareas de planificar, ordenar, coordinar y dirigir, en el ámbito de su territorio, los servicios de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

## **2.- OBJETO DEL CONTRATO. PRESTACIONES.**

**2.1.-** El objeto del presente Pliego es el establecimiento de las estipulaciones técnicas que han de regir la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal y de dependencia (en adelante S.A.D.) en la Ciudad de Granada, conforme a lo dispuesto:

a) En el presente pliego,

b) En la Orden reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía (Orden de 15 de Noviembre de 2007 de la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social, modificada por la Orden de 10 de noviembre de 2010 -BOJA núm. 223 de 16 de noviembre de 2010- y por la Orden de 21 de marzo de 2012 -BOJA núm 65 de 3 de abril de 2012-

c) En el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Ciudad de Granada, aprobado por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento Granada en su sesión ordinaria celebrada el 31 de



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

julio de 2009,

d) En el Convenio de Colaboración, firmado el 3 de diciembre de 2007, entre la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y el Ayuntamiento de Granada para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se les haya prescrito dicho servicio en el Programa Individual de Atención, y la Adenda de modificación del dicho Convenio, suscrita el 18 de noviembre de 2010.

**2.2.-** La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas:

**a) Actuaciones de carácter doméstico.**

**b) Actuaciones de carácter personal.**

**Se excluyen expresamente** del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

a) La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.

b) Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.

**2.2.1.** Son **actuaciones de carácter doméstico** aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

**a) Relacionadas con la alimentación:**

1ª Preparación de alimentos en el domicilio.

2ª Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

**b) Relacionados con el vestido:**

- 1ª Lavado de ropa en el domicilio.
- 2ª Repaso y ordenación de ropa.
- 3ª Planchado de ropa en el domicilio.
- 4ª Compra de ropa con cargo a la persona usuaria.

**c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:**

- 1ª Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de especial necesidad en los que la intensidad de dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.
- 2ª Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.

**2.2.2. Son actuaciones de carácter personal** aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

**a) Relacionadas con la higiene personal:**

- 1ª Planificación y educación en hábitos de higiene.
- 2ª Aseo e higiene personal.
- 3ª Ayuda en el vestir.

**b) Relacionadas con la alimentación:**

- 1ª Ayuda o dar de comer y beber.
- 2ª Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

**c) Relacionadas con la movilidad:**

- 1ª Ayuda para levantarse y acostarse.
- 2ª Ayuda para realizar cambios posturales.
- 3ª Apoyo para la movilidad dentro del hogar.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

**d) Relacionadas con cuidados especiales:**

- 1ª Apoyo en situaciones de incontinencia.
- 2ª Orientación temporo-espacial.
- 3ª Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de Salud.
- 4ª Servicio de vela.

**e) De ayuda en la vida familiar y social:**

- 1ª Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.
- 2ª Apoyo a su organización doméstica.
- 3ª Actividades de ocio dentro del domicilio.
- 4ª Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- 5ª Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

**2.3.** El Servicio de Ayuda a Domicilio objeto del contrato y en el que la prestación se materializa comprende:

Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Granada. Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal.

Servicio de Ayuda a Domicilio como servicio en el ámbito de las prestaciones de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia. Servicio de Ayuda a Domicilio de la Dependencia.

### **3. PERSONAS BENEFICIARIAS Y ACCESO.**

**3.1.** Podrán ser usuarios y usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas, familias u otras unidades de convivencia que estén empadronadas en la ciudad de Granada y que cumplan los requisitos establecidos en la normativa que regula la prestación, andaluza, municipal o reguladora específica del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, **según el caso.**



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

**3.2.** Conforme a lo previsto en la Orden reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía (Orden de 15 de Noviembre de 2007 de la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social y sus posteriores modificaciones ), y en el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Ciudad de Granada, aprobado por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento Granada en su sesión ordinaria celebrada el 31 de julio de 2009, el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará:

**3.2.1.** A través de los Servicios Sociales Comunitarios, primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales, y podrá derivarse de las siguientes situaciones:

a) Servicio de Ayuda a Domicilio de la Dependencia. **Acceso Directo:** tener reconocida la situación de dependencia, así como haberle sido prescrita la prestación como modalidad de intervención en la correspondiente resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y en la disposiciones reglamentarias que la desarrollen.

b) Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal.

A través de dos vías de acceso:

**-Acceso ordinario:** No tener reconocida la situación de dependencia o, teniéndola reconocida, encontrarse en trámite el procedimiento para la elaboración e implementación del Programa Individual de Atención (PIA) conforme a lo establecido en la normativa reguladora.

La prescripción del servicio se efectuará mediante el procedimiento establecido al efecto. En este supuesto y al objeto de determinar la prioridad en el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio, se valorarán la capacidad funcional, la situación sociofamiliar y redes de apoyo, la situación de la vivienda habitual, situación económica y cualquier circunstancia de relevancia que se estime en la valoración técnica aplicando el baremo previsto en la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

**-Acceso urgente:** En caso de extrema y urgente necesidad suficientemente justificada se podrá iniciar la inmediata prestación del servicio, a propuesta de los Servicios Sociales Comunitarios, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente.

**4. TIPO DE LICITACIÓN, PRESUPUESTO DEL CONTRATO Y CRÉDITO EN QUE SE AMPARA**

**Precio máximo de licitación (IVA excluido):**

SAD Municipal:

14,42 euros por hora, IVA no incluido. El IVA aplicado, 4 % supone 0,58 € por lo que el precio con IVA asciende a 15 euros por hora.

SAD de dependencia:

12,50 euros por hora, IVA no incluido. El IVA aplicado, 4 % supone 0,50 € por lo que el precio con IVA asciende a 13 euros por hora.

**Precio máximo de licitación (IVA incluido):**

**SAD Municipal: 15 euros.**

**SAD de Dependencia: 13 euros.**

**Presupuesto del contrato y créditos necesarios**

Los créditos necesarios del presupuesto municipal correspondientes al periodo de vigencia del contrato serán:

Crédito necesario anual:

SAD Municipal: 3.306.000,00 Euros

(Aplicación presupuestaria 0403 23103 2270624)



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

SAD de Dependencia: 9.200.000 Euros

(Aplicación presupuestaria SAD DEPENDENCIA 0403 23106 22706)

**Cofinanciación del SAD Municipal:** SÍ. Las fuentes de financiación son las aportaciones del Plan Concertado y del Ayuntamiento de Granada, así como las aportaciones de las personas usuarias.

**Cofinanciación del SAD de la Dependencia:** SÍ. Las fuentes de financiación son las aportaciones del presupuesto del Estado, del presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía y de las personas usuarias en los términos establecidos en la Orden de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social de 15 de noviembre de 2007 y el Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento y la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de 3 de diciembre de 2007 y la adenda de modificación al mismo de fecha 18 de noviembre de 2010.

El presupuesto se determina sobre la base del fijado con carácter general por parte de la Administración Andaluza para tales servicios en cuanto al SAD de la dependencia, mientras que el SAD municipal el precio es mayor determinándose sobre los costes que, también superiores, suponen para el servicio.

## **5. FORMA DE PAGO.**

La Empresa adjudicataria tendrá derecho al abono de la prestación realizada en los términos establecidos en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Dichos pagos se justificarán con facturas expedidas por la entidad contratista, las cuales serán conformadas y se tramitarán en forma reglamentaria, conforme a lo dispuesto en el art. 21.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto vigentes o normativa presupuestaria aplicable en cada momento.

Se facturarán, por mensualidades vencidas, los servicios efectivamente prestados en cada prestación durante el mes inmediatamente anterior a la Administración y, asimismo, a las personas beneficiarias, quienes participarán en el coste del servicio en el porcentaje que se establezca en la Resolución de concesión o en el Programa Individual de Atención correspondiente, en su caso. El importe total de factura de cada prestación (I.V.A. Incluido), se calculará aplicando el precio unitario



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

a los servicios efectivamente prestados.

Los servicios que no se hubieran podido prestar como consecuencia de la ausencia del domicilio por parte de la persona beneficiaria, sin previo aviso, siempre y cuando quede acreditado el intento de prestar el servicio en la hora aproximada concertada con la misma, serán facturados en su integridad directamente a la persona beneficiaria.

El Ayuntamiento abonará la factura directamente a la entidad adjudicataria con las cantidades que le corresponda percibir, previa presentación de sus correspondientes cuadrantes mensuales, en los cuales se detallarán las personas beneficiarias atendidas, debidamente suscrita, en la que se hará constar el nombre, apellidos, DNI de las personas beneficiarias del servicio durante el mes facturado, indicando si la persona beneficiaria ha causado baja o alta, concretando el importe que corresponda abonar al Ayuntamiento de Granada respecto a los servicios que hayan resultado fallidos como consecuencia de la imposibilidad de prestación del servicio a personas usuarias que hayan causado baja temporal o definitiva o por causa de fuerza mayor debidamente justificada. A requerimiento del Ayuntamiento se remitirán albaranes de entrega así como ficha mensual individual para cada usuario, con indicación de los días de servicio y firma correspondiente a cada uno.

Los servicios prestados habiendo comunicado previamente en tiempo y forma la baja de los mismos (bien sea puntual, temporal o definitiva) no podrán ser facturados.

La adjudicataria emitirá las correspondientes facturas a las personas beneficiarias que tengan participación económica en el coste del servicio, quienes abonarán, directamente a ésta, el importe de cada mensualidad en función de la participación económica determinada en la Resolución que conceda el servicio.

El Ayuntamiento se reserva la facultad de modificar la participación económica de la persona beneficiaria en el precio del servicio durante toda la vigencia del contrato, conforme a la normativa reguladora de la Junta de Andalucía. En caso de modificación y a efectos de su cobro, la empresa adjudicataria aplicará el mismo procedimiento que el establecimiento en el presente pliego.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

Igualmente la Corporación Municipal se reserva la posibilidad de modificar la forma de abono de la aportación económica (copago) que pueda corresponder a las personas beneficiarias del servicio, en base a las Ordenanzas reguladoras de las tasas o precios públicos que fueran aplicables a este servicio.

**6. RELACIONES ENTRE LA CORPORACIÓN Y EL CONTRATISTA.**

6.1 La relación entre el contratista y el Ayuntamiento se canalizará a través del responsable del contrato.

6.2 La empresa contará con una aplicación informática, accesible a través de Internet por personal del Ayuntamiento de Granada, donde se podrán realizar consultas sobre el servicio prestado a las personas beneficiarias, así como el previsto e incidencias planificadas en el mismo. Dicha aplicación contará con las debidas medidas de seguridad y encriptación encaminadas a la protección de datos personales.

Como consecuencia de la ejecución del contrato, la entidad adjudicataria tendrá acceso al fichero 2030280363 “Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)”, de nivel de protección medio, de cuyo tratamiento es responsable el Ayuntamiento de Granada, con el objeto de consulta y, en su caso, de introducción de incidencias en el servicio prestado a personas beneficiarias.

En cumplimiento de lo establecido en el Documento de Seguridad (DS) aprobado por la Junta de Gobierno Local el 20 de abril de 2012, el acceso remoto a los datos del referido fichero a través de la red de telecomunicaciones se realizará de forma cifrada mediante FTP securizado para intercambio de información u otras herramientas con similares medidas de seguridad elegidas por el Ayuntamiento de Granada. A tal fin, la empresa adjudicataria comunicará al Ayuntamiento los datos técnicos requeridos por este.

Así mismo, la adjudicataria se compromete a cumplir las medidas y procedimientos de Seguridad del Sistema de Información Municipal establecidas en el Documento de Seguridad así



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

como las obligaciones que del mismo y de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal se desprendan.

**A. Organización del Servicio:**

Concedido el servicio de ayuda a domicilio a la persona beneficiaria conforme a la normativa reguladora y mediante la resolución correspondiente, las altas se concretarán por el personal técnico municipal de los Centros Municipales de Servicios Sociales correspondientes y se comunicarán, por escrito, por parte del Ayuntamiento a la Entidad adjudicataria, la cual mediante los coordinadores y coordinadoras que se designen a tal fin organizarán la prestación del servicio.

La remisión de dicha información se realizará en la forma establecida en cada momento por el Ayuntamiento de Granada, especificando el nombre, DNI, teléfono, domicilio de la persona beneficiaria, horas, distribución, tareas, periodo de concesión, así como características concretas del servicio o, en su caso, las modificaciones que sea preciso introducir para garantizar un mejor funcionamiento del servicio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal tiene carácter transitorio, debiendo la Resolución de Concesión indicar la fecha de inicio y de finalización del Servicio.

No obstante lo anterior, el Servicio de Ayuda a domicilio podrá tener continuidad una vez finalizado el plazo establecido en la Resolución, siempre que circunstancias especiales lo requiera y así se acuerde mediante la oportuna Resolución administrativa.

La entidad adjudicataria asignará una persona que se encargará de la coordinación del servicio con la responsable municipal del contrato. Esta persona designada por la empresa se encargará del seguimiento en la prestación del servicio y de la gestión de quejas en coordinación con el personal municipal que desarrolle esta función.

Las condiciones en que se prestará el servicio serán las siguientes:



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

**1. Horario**

El Servicio de Ayuda a Domicilio es preferentemente diurno, prestado en horario de mañana y/o tarde. No puede cubrir situaciones que requieran atención continuada todo el día.

Se prestará de forma general de lunes a viernes de 8 a 22 horas y sábados de 8 a 15 horas.

En casos suficientemente justificados y en los que exista necesidad manifiesta sin otra forma de cobertura de la misma, podrá llevarse a cabo sábados tarde, domingos y festivos, así como en horario nocturno siempre y cuando se cumplan todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- Para cobertura de tareas de carácter personal.
- Exclusivamente para Grandes Dependientes y Dependientes Severos valorados como Grado III y Grado II respectivamente en el marco de la ley 39/2006; y/o personas con problemas graves de dependencia sin resolución de grado.
- Que no tengan ninguna posibilidad de ayuda o apoyo informal.

**2. Asignado el servicio a la persona beneficiaria, el Ayuntamiento se lo comunicará, haciendo constar:**

**a)** Las personas que serán beneficiarias del Servicio: los/as usuarios/as (altas, bajas y modificaciones que se produzcan).

**b)** Número de horas y periodicidad con que ha de prestar el servicio en cada caso, y el horario concreto en aquellas prestaciones que lo requieran.

**c)** Las prestaciones específicas de la atención a cada usuario/a.

**d)** La participación económica de la persona beneficiaria en el coste del servicio, determinada en la resolución que conceda el servicio.

**e)** Las modificaciones que sea preciso introducir en cada caso para garantizar un mejor funcionamiento del servicio.

**3.** El servicio deberá iniciarse en las condiciones y con la distribución horaria en que se requiera en la orden de prestación, llevándose a cabo presentación en el domicilio, estando presente la persona beneficiaria y, en su caso, su representante, la persona auxiliar que lo prestará, la persona encargada de la coordinación del mismo asignada por la adjudicataria y el técnico o técnica de



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

trabajo social municipal que haya prescrito el servicio, firmándose por las partes los documentos diseñados al efecto.

**4.** Las personas que presten el Servicio de Ayuda a Domicilio deberán llevar una indumentaria apropiada para las tareas que realicen y en ella deberá figurar el escudo y la identificación del Ayuntamiento de Granada, debiendo figurar también el logotipo de la empresa adjudicataria del contrato. A este respecto dicha empresa queda obligada a controlar la utilización de la indumentaria de forma que no pueda ser utilizada indebidamente. El coste que suponga la ejecución de estas prendas deberá ser sufragado por la empresa adjudicataria.

Igualmente, y antes de iniciar la prestación, las personas encargadas deberán identificarse como empleados de las mismas, portando acreditación de la empresa con fotografía.

**5.** La Empresa y el personal que preste el servicio deberán eludir todo conflicto o confrontación personal con las personas usuarias del servicio informando con carácter inmediato y por escrito de cualquier incidente al Ayuntamiento para que éste resuelva.

**6.** El adjudicatario/a deberá disponer de personal suficiente, en forma de retenes, a fin de cubrir: fines de semana y festivos, las bajas sobrevenidas, periodos vacacionales, aumentos de servicios y cualquier otra circunstancia, de forma que se eviten las ausencias o retrasos en los servicios a prestar.

**7.** Cuando se trate de prestaciones de aseo e higiene personal, la adjudicataria deberá atender las peticiones específicas de auxiliares de ayuda a domicilio de género coincidente con el de la persona usuaria.

La entidad adjudicataria adscribirá a cada persona beneficiaria del servicio un Auxiliar de Ayuda a Domicilio, procurando los mínimos cambios en la prestación del servicio, con el fin de evitar desajustes y desorientaciones en la intimidad familiar. En caso de que la entidad lo precisase, comunicará a la persona beneficiaria de forma anticipada y motivada el cambio, informándoles del



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

nombre y apellido del trabajador o trabajadora que realizará el servicio.

Asimismo tendrá que ser comunicado cualquier otro cambio que afecte al servicio con antelación suficiente y siempre que sean modificaciones consensuadas con el técnico o técnica trabajador o trabajadora social referente del servicio.

**8.** La empresa adjudicataria deberá disponer de los mecanismos para que las comunicaciones urgentes que deseen hacer los profesionales y las personas beneficiarias tengan una respuesta rápida. Asimismo deberá incluir en su plantilla coordinadores/as de zona, que deberán mantener reuniones periódicas con los profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales correspondientes. La ratio de personas atendidas por coordinador o coordinadora dedicados/as en exclusiva a esta tarea no puede superar las 300 personas beneficiarias del servicio.

**9.** Cuando se vaya a realizar un Servicio, si un/a usuario/a se encontrase ausente de su domicilio en dos ocasiones consecutivas, la empresa deberá comunicar este hecho al Centro Municipal de Servicios Sociales correspondiente, quien procederá, en su caso, y previas las comprobaciones oportunas, a la suspensión del servicio hasta nueva orden.

**10.** En casos de extrema urgencia determinados por el personal técnico de este Ayuntamiento habrá de prestarse como máximo dentro de las 24 horas posteriores a la hora en la que se indicó su inicio a la empresa adjudicataria. Estas situaciones, salvo pacto expreso en contrario, no podrán exceder del 10% de los servicios programados al mes.

**11.** En casos excepcionales de prestación de servicios a usuarios que puedan requerir la presencia de más de una persona simultáneamente para la correcta prestación del servicio, se deberá contar para los mismos con la conformidad del/ de la responsable del contrato de la Concejalía de Familia, Bienestar Social, Igualdad, Educación y Juventud.

**12.** Se prohíbe expresamente la prestación del servicio en un domicilio distinto al domicilio comunicado para el alta del servicio si bien, excepcionalmente y por causa debidamente justificada,



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

y previa autorización de los responsables de la Concejalía y de la persona beneficiaria, se podrá realizar en domicilio diferente al habitual de la persona receptora del servicio.

**13.** Se prohíbe con carácter general que los trabajadores acepten la entrega de copia de llaves de los domicilios particulares por instrucción de la persona beneficiaria y/o familiares. En casos excepcionales, se podría disponer de llave, custodiada con las medidas adecuadas de seguridad en dependencias de la empresa, siempre previa autorización escrita de la persona usuaria y de la responsable del contrato. Las medidas de seguridad en la custodia de llaves serán puestas en conocimiento del Área de Familia, Bienestar Social, Igualdad, Educación y Juventud.

**14.** El horario prescrito para la prestación del servicio a la persona beneficiaria será cumplido en su totalidad, no contabilizándose, en el mismo, los traslados del personal al domicilio de aquella.

### **B. Control**

El servicio se iniciará con la comunicación de las órdenes de alta a la empresa contratante y a la persona receptora del servicio. La empresa, a su vez, comunicará al Ayuntamiento la fecha y hora efectiva de inicio de servicio, que se sujetará a los extremos contenidos en la orden de alta recibida.

1. Desde la Concejalía de Familia, Bienestar Social, Igualdad, Educación y Juventud se comprobará mensualmente las condiciones de temporalidad en el desarrollo de este servicio. Para ello, la empresa establecerá un sistema de seguimiento, mediante control telefónico en el domicilio o por cualquier otro medio fehaciente, que permita un adecuado seguimiento de la realización del servicio y validar mensualmente su cumplimiento con evidencia significativa. El coste que suponga la obtención de los datos, queda incluido en el coste global del presente pliego.
2. La Jefa del Servicio de Atención a la Familia será la responsable del contrato, asistida por la Sección Técnica de SAD y el Servicio de Administración y Apoyo Jurídico, así como los/las trabajadores/as sociales a que se les adscriban las citadas funciones.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

3. Los/as Técnicos/as Municipales confirmarán la realización del servicio prestado. La Concejalía de Familia, Bienestar Social, Igualdad, Educación y Juventud diseñará y establecerá el sistema de calidad que permita el control establecido, cuyo coste queda incluido en el coste global del presente pliego.
4. Los/as técnicos/as responsables del Ayuntamiento podrán contactar con la empresa adjudicataria, o la persona encargada por esta de realizar la coordinación del servicio, a fin de recabar información sobre las personas beneficiarias y la marcha del servicio.
5. Podrán asimismo promoverse las reuniones puntuales necesarias con la empresa a tal fin. Se establecerá, asimismo, un calendario de reuniones de periodicidad mensual, con el objetivo de promover la coordinación del servicio.

**7. PERSONAL Y MATERIAL.**

La Entidad adjudicataria deberá garantizar un trato correcto a las personas trabajadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio, al personal municipal que realice tareas de control y a todas las relacionadas con la prestación del contrato.

Del mismo modo, será responsable de la falta de limpieza, decoro y uniformidad en el vestir durante el trabajo, descortesía o mal trato que el personal a su cargo tuviere, pudiendo solicitar el Ayuntamiento que separe del servicio o imponga la sanción oportuna cuando el personal diese motivo para ello.

Será responsabilidad de la adjudicataria aportar cuanto material sea preciso para la realización del contrato.

La entidad adjudicataria deberá:

- Contemplar medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

su plantilla.

- Velar por prevenir el acoso sexual, acoso por razón de sexo y violencia de género en su plantilla.
- En la prestación del servicio estará obligada a transmitir en la prestación del servicio una imagen plural e igualitaria de las mujeres y al uso de un lenguaje no sexista.

**8. DERECHOS Y OBLIGACIONES RECÍPROCAS DE LA CORPORACIÓN Y LA ADJUDICATARIA:**

**A) El Ayuntamiento ostentará las potestades siguientes:**

1. Ordenar discrecionalmente las modificaciones en el servicio concedido y, entre otras, la variación en la cantidad, tiempo o lugar de las prestaciones en que el servicio consista.
2. Fiscalizar la gestión del servicio, a cuyo efecto podrá inspeccionar el servicio y dictar las órdenes para mantener o restablecer la debida prestación.
3. Requerir a la empresa adjudicataria la documentación que estime necesaria para comprobación de la formación del personal así como la que acredite sus condiciones y fechas de contratación.
4. Asumir temporalmente la ejecución directa del servicio en los casos en que no lo prestare el adjudicatario, por circunstancias imputables o no al mismo.
5. Imponer al adjudicatario las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiere.
6. Suprimir el servicio, o parte del mismo, cuando los recursos económicos disponibles así lo aconsejen.

**B) Serán obligaciones del/la adjudicatario/a, además de las de carácter general previstas en las leyes y reglamentos de aplicación y las derivadas de este pliego, las siguientes:**

1. Prestar el servicio de modo dispuesto u ordenado por el Ayuntamiento de Granada.
2. Admitir al goce del servicio a toda persona que cumpliendo los requisitos se le derive por el Ayuntamiento.
3. Disponer de los medios personales según la normativa vigente y materiales idóneos y



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

suficientes para la prestación del servicio, así como incrementarlos en caso de ampliación del servicio, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal. Así, deberá aportar cuanto material sea preciso para la realización del contrato.

**4.** Realizar el servicio con la mayor puntualidad posible, sin que su inicio deba demorarse, salvo casos excepcionales, en más de quince minutos, ni pueda afectar la demora en ningún caso a la duración efectiva del servicio asignado.

**5.** Informar inmediatamente al Centro de Servicios Sociales correspondiente respecto a ausencias de personas usuarias beneficiarias de servicios, emitir asimismo listados diarios de incidencias, que contendrán todas las circunstancias que se produzcan durante la prestación de los servicios, que se enviarán por vía telemática o a la Concejalía de Familia, Bienestar Social, Igualdad, Educación y Juventud.

**C) Otras obligaciones de los Contratistas**

**1.-** Percibir de las personas beneficiarias la parte correspondiente a su aportación en el coste del servicio (copago). En virtud de ello, no podrá reclamarse al Ayuntamiento de Granada ninguna cantidad en concepto impago en que hubiesen podido incurrir las personas beneficiarias.

No obstante, y estando en fase de tramitación una Ordenanza Fiscal reguladora de esta exacción, esta obligación podrá variar, dependiendo de lo que se disponga en la citada norma.

**2.-** Por motivos de seguridad, el adjudicatario se compromete a aceptar las órdenes que dicte el Ayuntamiento a través de la Concejalía de Familia, Bienestar Social, Igualdad, Educación y Juventud para identificación y control del personal designado por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio al usuario.

**3.-** Realizar cursos de formación, especialización y reciclaje entre el personal a su servicio, que redunden en una mejor y más completa prestación siempre bajo la directriz del sistema de calidad establecido que se determine.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

4. La empresa adjudicataria deberá asumir el contenido del Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio y de la Orden de 15 de noviembre de 2007, reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía, modificada mediante Órdenes de 10 de noviembre de 2010 y 21 de marzo de 2012, y de cualquier otra que se apruebe en el futuro respecto al Servicio de Ayuda a Domicilio, incluidos el cumplimiento de la obligación de acreditación y de la cualificación profesional del personal que preste este servicio.

5. Son también obligaciones para los contratistas las que se establecen para el adjudicatario en la cláusula destinada a la “Organización del Servicio”.

6. La empresa adjudicataria designará un/a profesional u oficina técnica, que se encargará de la coordinación del servicio con la responsable del contrato y demás personal municipal que gestione la prestación. Dicho profesional (que no podrá coincidir con los coordinadores de zona a que se refiere el apartado A.8 de la Estipulación sexta del presente pliego) se encargará del seguimiento en la prestación del servicio y de la atención de quejas de forma inmediata y en un plazo no superior a cuarenta y ocho horas (tanto si son formuladas por las personas beneficiarias, como por parte del Ayuntamiento de Granada a través del Servicio de Atención a la Familia) en coordinación con los responsables municipales que desarrollen esta función. Asumirá, igualmente, las funciones y actuaciones recogidas en el presente pliego técnico.

7. Compromisos de cumplimiento de las siguientes obligaciones técnicas para la prestación del servicio:

- La entidad adjudicataria está obligada a la elaboración de la estadística de usuarias/os desagregada por sexo del servicio prestado.
- La entidad adjudicataria está obligada en la prestación del servicio a transmitir una imagen plural e igualitaria de las mujeres y al uso de un lenguaje no sexista.
- La entidad adjudicataria deberá contemplar medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de su plantilla.
- La entidad adjudicataria velará por prevenir el acoso sexual, acoso por razón de sexo y violencia de género en su plantilla.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

– Inserción laboral de personas en situación de riesgo y/o exclusión social, personas con discapacidad, mujeres y colectivos con especial vulnerabilidad.

**8.** El contratista deberá comprometerse, además, al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a.** A la finalización del año natural y en cualquier otro momento que le sea requerido, la entidad adjudicataria deberá entregar una Memoria que comprenda el análisis estadístico, desagregado por sexos, por edad, por horas y tareas, por zonas de trabajo social, o cualquier otra circunstancia en base a los datos de identificación o prestación de servicio del que disponga la empresa.
- b.** Remitir al Ayuntamiento una memoria trimestral del desarrollo del servicio por distritos/zonas, según modelo que facilitará el Servicio de Atención a la Familia.
- c.** La entidad adjudicataria deberá dar cuenta anualmente a la Concejalía de Familia, Bienestar Social, Igualdad, Educación y Juventud, a través de Servicio de Atención a la Familia, de las condiciones especiales de ejecución del contrato de tipo social propuestas.

**Como derechos recíprocos a las obligaciones señaladas, corresponden al adjudicatario los siguientes:**

a) Percibir el importe de las prestaciones efectuadas, a los precios y condiciones recogidas en el presente pliego de los que se deducirán los descuentos reglamentarios aprobados y de aplicación por la legislación.

No podrán facturarse prestaciones no satisfechas efectivamente, salvo que el trabajador de la empresa se haya personado en el lugar de la prestación sin haber conocido previamente la imposibilidad de efectuarla, por causas ajenas a la empresa.

b) El/La adjudicatario/a tendrá derecho a la revisión de precios, conforme a lo establecido en el apartado siguiente del presente pliego.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

**9.- REVISIÓN DE PRECIOS.**

No procede revisión de precios en el ámbito del contrato del Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Granada. Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal

El **precio del contrato del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Dependencia** será revisable atendiendo a las variaciones que fije la Administración de la Junta de Andalucía, mediante Resolución de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social, y en ejecución del Convenio de colaboración suscrito entre el Ayuntamiento de Granada y la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

**10. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA.**

En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la entidad adjudicataria deberá mantener informado permanentemente al Ayuntamiento de Granada, de las incidencias y desarrollo de la huelga.

De acuerdo con la normativa vigente, una vez determinados los servicios mínimos que, en atención a la especial naturaleza de este servicio, deberán cubrir la atención personal de las personas usuarias que sean grandes dependiente o dependientes severos y/o aquellas con problemas graves de dependencia sin resolución de grado y nivel, la empresa presentará al Ayuntamiento de Granada un informe detallado concretando los mismos.

Por parte de la Concejalía de Familia, Bienestar Social, Igualdad, Educación y Juventud se facilitará, en este caso, relación de personas usuarias especialmente vulnerables al objeto de priorizar la prestación de estos servicios.

Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios efectivamente prestados durante la huelga y el número de los que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de diez días naturales tras la finalización de la huelga, debiendo ser conformado por los/as Directores/as de los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios, como responsables municipales del



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

servicio en los distritos correspondientes.

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, se procederá a valorar la deducción que corresponda en la facturación del periodo en que se haya producido.

## **11. PLAZO, MODIFICACIÓN Y LUGAR DE EJECUCIÓN.**

### **11.1 Plazo y Duración**

El contrato tendrá una duración inicial de dos años, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo de las partes, una vez ponderadas todas las circunstancias que concurran, antes de la finalización de dicho plazo inicial, teniendo en cuenta que la duración total del contrato incluidas las prórrogas no podrá exceder de cuatro años.

Cuando al vencimiento del presente contrato no se hubiera formalizado uno nuevo, el adjudicatario, por motivos de interés público, dadas las características del servicio, estará obligado a seguir prestando el mismo hasta que se lleve a cabo la formalización de un nuevo contrato. En este supuesto el Ayuntamiento de Granada estará obligado al inicio de un nuevo procedimiento de contratación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de finalización del contrato en vigor.

### **11.2. Modificación**

El Ayuntamiento de Granada podrá modificar el contrato en los siguientes supuestos:

- Debido a *necesidades nuevas o causas imprevistas que supongan una variación del número de horas de usuarios*, con un margen del 30%, tanto al alza como a la baja, del presupuesto del contrato, no teniendo derecho la adjudicataria a indemnización alguna y ello sin perjuicio de la no obligación de agotar el mismo, dado su carácter estimativo, al fijarse en función de precios unitarios.
- En cuanto al *SAD Municipal*, con respecto a las prestaciones que al mismo corresponden y en el caso de producirse modificaciones normativas que, en virtud de las competencias que tienen las Administraciones Estatal y/o Autonómica, supriman o cambien la titularidad municipal del servicio, dejando éste por tanto de ser competencia del Ayuntamiento de Granada, hasta el porcentaje, a la baja, que a tal prestación corresponda en el momento de producirse tal circunstancia.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

- En cuanto al *SAD de la Dependencia*, y dado que con respecto al mismo, el contrato se encuentra cofinanciado a través de las aportaciones señaladas en la cláusula tercera del presente Anexo, si las mismas se suprimieran total o parcialmente, el Ayuntamiento de Granada podría proceder a la modificación, a la baja, del presupuesto del contrato en el mismo porcentaje que corresponda a tal supresión.

11.3 Lugar de ejecución: Término Municipal de Granada

**12. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

**DEBERÁ FIRMARSE EL ANEXO I DEL DOCUMENTO MUNICIPAL DE SEGURIDAD.**

La empresa adjudicataria y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se 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, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta del (Órgano de contratación) al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley Orgánica, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

El fichero de datos de carácter personal que se encuentra inscrito en el registro general de la Agencia Española de Protección de Datos con código 2030280363 es el denominado “servicio de ayuda a domicilio (SAD)”, de nivel de protección medio, de cuyo tratamiento es responsable el Ayuntamiento de Granada, cuyo uso declarado (finalidad) es gestión técnica y administrativa de las incidencias (altas, bajas, aumentos y disminuciones horarias, suspensión) que presentan los usuarios del servicio de ayuda a domicilio.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:

1º) Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art. 10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art. 12.4 LOPD). Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD) . Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.

2º) Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD) en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego. La empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Granada para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

3º) Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. El Ayuntamiento de Granada se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

4º) Únicamente tratará los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del contrato conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas y a las instrucciones que desde la Concejalía Delegada de Familia, Bienestar Social, Igualdad, Educación y Juventud le puedan especificar en concreto y que se incluyan como una Adenda al presente contrato. No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero en los términos previstos en el artículo 21 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

5º) A cumplir todas y cada una de las medidas de seguridad (nivel básico, medio o alto) que sean de aplicación en función de la tipología de datos que se utilicen y traten para la prestación del servicio objeto del presente contrato y que vienen previstas en el Título VIII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. A este respecto no se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones determinadas en el referido Título VIII respecto a su integridad y seguridad y a las de los Centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD).

6º) El Ayuntamiento de Granada se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorias que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

7º) Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes del tipo que sean en los que se contengan son propiedad del Ayuntamiento de Granada.

8º) Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Granada conforme a las instrucciones que haya dado, al igual que cualquier soporte o documento que contenga algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.**

9º) De conformidad con lo que establece el artículo 12.4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el incumplimiento por parte del adjudicatario de las estipulaciones del presente contrato lo convierten en responsable del tratamiento respondiendo directamente de las infracciones en que hubiera incurrido, así como del pago del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta al Ayuntamiento de Granada, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra el Ayuntamiento de Granada como consecuencia de dicho incumplimiento (art. 12.4 LOPD).

Granada, 12 de enero de 2016

**LA JEFA DE SERVICIO DE  
ATENCIÓN A LA FAMILIA**

**LA DIRECTORA GENERAL**

**Fdo. María José de Haro Balao**  
**VºBº**  
**EL CONCEJAL-DELEGADO DEL  
AREA**

**Fdo.: Mª Cristina Medina Rey**  
**CONFORME**  
**LA COORDINADORA GENERAL**

**Fernando Egea Fernández-Montesinos**

**Fdo.: Mª Esther Aguilera Cabello**



AYUNTAMIENTO DE GRANADA  
ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD  
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.

ANEXO

CRITERIOS PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR

<u>Número</u>	<u>Descripción del criterio</u>	<u>Ponderación</u>
1	<b>PROYECTO TÉCNICO</b>	<b>hasta 49 puntos</b>

Se valorará la metodología para el desarrollo y ejecución del servicio, así como la adecuación del mismo al contexto sociodemográfico del municipio.

El proyecto habrá de contener:

**a. Memoria sobre la organización del servicio que se pretende implantar en el municipio en el que se especificarán:**

- Aspectos de **gestión**: protocolos de inicio, prestación del servicio, seguimiento y evaluación.....hasta **10 puntos**.
- Aspectos de **coordinación**: protocolos de coordinación con el Ayuntamiento y con las personas beneficiarias.....hasta **7 puntos**.
- Aspectos de **calidad**: protocolos de atención de quejas y reclamaciones, protocolos de atención a personas discapacitadas (movilización y atención a personas enfermas mentales, entre otros).....hasta **13 puntos**.
- Aspectos de **formación** del personal del que disponen para la realización del servicio que incluya titulación y formación de todos los puestos así como plan de formación.....hasta **3 puntos**.

**b. Estructura organizativa y capacitación, detallando los medios materiales y técnicos de los que disponen para la realización del servicio.** Se deberá especificar el organigrama para la prestación del servicio, diferenciando el personal auxiliar de ayuda a domicilio y el personal coordinador del servicio, de otro personal de la entidad, vinculado al Servicio.....hasta **4 puntos**.

**c. Compromisos especiales o mejoras que el licitador presente sobre la base del servicio recogido en el Pliego y que redunden directamente en las personas beneficiarias del mismo, sin que supongan coste alguno para el Ayuntamiento de Granada. Se considerarán como mejoras las que se relacionan a continuación:**.....hasta **12 puntos**.

- La prestación de un servicio de lavado de ropa para los usuarios fuera del domicilio.....hasta **2 puntos**



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

ÁREA DE FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD, EDUCACIÓN Y JUVENTUD  
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA.

- *Ayudas técnicas a mayores (sillas de ruedas, camas articuladas).....hasta 3 puntos*
- *Servicio de peluquería.....hasta 0,5 puntos*
- *Servicio de podología.....hasta 1 punto*
- *Recursos especializados a personas con enfermedad mental.....hasta 2 puntos*
- *Actuaciones de prevención y promoción con personas mayores: envejecimiento activo, actividades socioculturales, etc.....hasta 3 puntos*
- *Reparaciones domésticas.....hasta 0,5 puntos*

Se realizará una memoria descriptiva para cada una de ellas, donde se expondrá la conveniencia de la mejora propuesta, así como el plazo de ejecución de las mismas, y valoración económica de las mismas, al objeto de su evaluación.

La exposición de cada una de las mejoras se realizará de forma clara y concisa y podrá acompañarse de la documentación gráfica que se estime oportuna.

Las mejoras ofertadas por el adjudicatario y que sean aceptadas por la Administración se considerarán parte integrante del objeto del contrato y su incumplimiento estará sujeto a las penalidades establecidas en el Pliego.

### CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

<u>Número</u>	<u>Descripción del criterio</u>	<u>Ponderación</u> (En puntos o porcentajes)
<b>2</b>	<b>OFERTA ECONÓMICA</b>	<b>hasta 51 puntos</b>

**La oferta económica para cada uno de los servicios tendrá asignada la siguiente ponderación:**

<b>1.1. SAD Municipal</b>	<b>hasta 41 puntos</b>
<b>1.2. SAD de Dependencia</b>	<b>hasta 10 puntos</b>

Se asignará la puntuación máxima prevista en este apartado a la oferta más económica, puntuándose las demás ofertas de forma proporcional según la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación de la oferta X} = \frac{\text{Importe oferta más baja} * \text{Puntuación máxima}}{\text{Importe oferta X}}$$