PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGIRÁN EL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE DÍA y ATENCIÓN DIURNA PARA PERSONAS MAYORES EN EL MUNICIPIO DE SANTURTZI

1. OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación en el municipio de Santurtzi de los **servicios de atención diurna y de centro de día para personas mayores**. Dichos servicios se prestarán de lunes a viernes, excluidos los días festivos.

El **servicio de centro de día para personas mayores** ofrece, con carácter temporal o permanente, una atención individualizada e integral, durante el periodo diurno a las personas en situación de dependencia, con el objetivo de mejorar o mantener su nivel de autonomía personal, compensar sus limitaciones funcionales y dar apoyo a sus cuidadores y cuidadoras habituales, mediante prestaciones preventivas, habilitadoras y asistenciales orientadas a la capacitación y al desarrollo de competencias para la autonomía personal y para la participación en el entorno comunitario. Es un servicio de media y alta intensidad, que garantiza la presencia permanente de personal cuidador durante las horas de apertura y el apoyo de un equipo multidisciplinar de profesionales con los perfiles idóneos para la prestación de una atención integral orientada al bienestar físico, psicológico y social.

Por otra parte, el **servicio de atención diurna para personas mayores** pone a disposición de las personas un dispositivo al que acudir durante el día en el que se les ofrece un apoyo de baja intensidad ligado a sus necesidades específicas de atención, de modo que sus objetivos varían en función del colectivo al que se dirigen: a) contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas mayores en riesgo o situación de dependencia (Grado I, con una puntuación en el BVD de entre 25 y 39), a su permanencia en su entorno de vida habitual y su socialización, compensando en su caso situaciones de aislamiento.

La prestación de estos dos servicios se realizará conforme a las normativas que los regulen en cada momento, debiendo ofrecer un programa de atención individualizada a las personas usuarias y haciendo posible que

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

estas continúen en su entorno familiar y social mientras reciben la atención y los cuidados necesarios de manos de profesionales cualificados/as.

2. LUGAR Y NÚMERO DE PLAZAS DEL SERVICIO

Las prestaciones objeto del presente contrato se desarrollarán en las siguientes instalaciones de titularidad municipal:

- Centro Bullón, ubicado en Travesía Bullón, 5-7, del municipio de Santurtzi.
  Capacidad del centro: 40 plazas, que se distribuirán del siguiente modo:
  - 30 plazas como máximo destinadas al servicio de Centro de Día.
  - 10 plazas como mínimo para servicio de atención diurna (G I dependencia).

- Centro Villar, ubicado en el Barrio El Villar, 55, del municipio de Santurtzi.
  Capacidad del centro:
  - 40 plazas destinadas a servicio de Centro de Día.

3. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Estos servicios están dirigidos, principalmente, a personas que tengan 65 años o más (salvo excepciones que se prevean en normativa que resulte de aplicación) en riesgo o situación de dependencia, de acuerdo a los requisitos especificados en la normativa reguladora del servicio de centro de día y del servicio de atención diurna para personas mayores dependientes.

Con carácter general, quedará excluida la posibilidad de acceso a los servicios de atención diurna y centro de día para aquellas personas mayores que requieran asistencia sanitaria especializada fuera de las posibilidades de atención del servicio, así como las que padezcan trastornos graves de conducta y/o comportamientos agresivos que pudieran dificultar gravemente la convivencia u originar algún tipo de riesgo para la propia persona, el resto de personas usuarias del servicio o para las y los profesionales; así como quienes padezcan enfermedades infecto-contagiosas, excepto aquellos casos en que, en función de su vía de transmisión, se consideren susceptibles de poder ser atendidos en este tipo

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

de servicios, todo ello, de acuerdo con las normativas que regulan este tipo de servicios.

4. OBJETIVOS DEL SERVICIO

Serán objetivos de este servicio:

- Objetivo general: favorecer la existencia de condiciones adecuadas de vida entre las personas mayores dependientes y sus familiares, procurando el mayor nivel posible de autonomía y de calidad de vida.

- Objetivos específicos:

a) Posibilitar la permanencia de la persona mayor dependiente en su entorno familiar y social.

b) Atender a las necesidades de las personas usuarias mediante el desarrollo de los programas adecuados para conseguir y mantener el máximo nivel de autonomía posible.

c) Ofrecer a las familias de las personas usuarias apoyo en la realización de las labores de cuidado de su familiar.

d) Apaliar o reducir la carga de cuidados que soportan las familias, especialmente las mujeres

5. ÁMBITO Y EXTENSIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR Y PRESTACIONES A DESARROLLAR

Las prestaciones a desarrollar por la licitadora serán las que se relacionan en este apartado del Pliego, debiéndose desarrollarse con sujeción a lo dispuesto en las respectivas normativas reguladoras para la prestación del servicio de centro de día y al servicio de atención diurna o en la normativa que la modifique o sustituya.

Así mismo:

- Se considerarán las relaciones sociales como un aspecto clave de la atención personalizada (relaciones con personas usuarias del centro, con profesionales y la participación en la comunidad).
- Se apostará por una organización flexible, que favorezca la toma de decisiones de las personas sobre su vida y reconozcan la importancia

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

de los y las profesionales de atención directa en la gestión de la vida cotidiana.

Los servicios a prestar a las personas usuarias del centro de día serán, como mínimo, los siguientes:

a) **Servicios de atención personal:** Esta atención se orientará a cubrir las necesidades que la persona en situación de dependencia no pueda satisfacer por falta de autonomía, incluyendo la planificación diaria de actividades tendentes al desarrollo de las capacidades personales.

b) **Valoración de seguimiento:** El servicio incluirá funciones de observación e información de los cambios que puedan detectarse en las personas usuarias, así como la supervisión y vigilancia de éstas. Se llevará un control de los cambios mentales y/o cognitivos.

c) **Acompañamiento social:** Acompañamiento a las personas usuarias dirigido, entre otros aspectos, a la prevención, detección y atención a la soledad, fomentando las redes de apoyo.

d) **Intervención socioeducativa y psicosocial**:

- Estimulativa o rehabilitadora: intervención en funciones cognitivas (psicoestimulación, entrenamiento en memoria, orientación a la realidad) y desarrollo de habilidades (actividades y ejercicios sencillos de estimulación de capacidades para el desarrollo de actividades básicas de la vida diaria).

- Educativa: Ocio y actividades educativo-culturales. Se contará con un programa sociocultural integrado por actividades destinadas a desarrollar la participación social. Aportará unos contenidos de ocio activo y una metodología de la participación, imprescindibles para avanzar en el proceso de integración y mantenimiento activo de las personas mayores en la comunidad. Este servicio deberá ser prestado por personal con titulación en animación/dinamización socio-cultural y deberá estar adaptado a los grados de dependencia de cada persona usuaria.

  En lo que respecta a esta prestación, deberán establecerse programas específicos y diferenciados para las personas usuarias del servicio de atención diurna y para las personas usuarias del servicio de centro de

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

día, en función de sus diferentes grados de dependencia, buscando la mayor adaptación posible a la situación de cada persona usuaria.

- Apoyo psicológico y atención psicosocial: Dicho servicio deberá ser prestado por personal con título de Grado o Licenciatura en Psicología y acreditaciones profesionales necesarias para poder prestar el servicio en estos centros.

e) **Dinamización cultural con perspectiva de género**: Existirá un programa de animación socio-cultural diseñado con perspectiva de género, que prestará atención a los diferentes intereses y necesidades de mujeres y hombres, poniendo en valor la vida de las mujeres, fomentando su autocuidado, su empoderamiento personal, así como su participación social. Además, se trabajará el concepto de masculinidad con los hombres mayores en aras a la ruptura de los roles y estereotipos de género asignados a cada sexo. El programa se adaptará en sus contenidos a los niveles cognitivos y físicos de las personas usuarias con una metodología que propicie la integración y mantenimiento activo de las personas.

f) **Higiene**: Se prestará servicio de higiene a las personas usuarias que lo precisen con el debido respeto a su intimidad.

g) **Servicio de transporte**: La entidad adjudicataria se deberá responsabilizar del servicio de transporte para realizar traslados bidireccionales entre los centros y los domicilios de las personas usuarias. El servicio de transporte dispondrá de un/a acompañante de las personas usuarias durante todo el recorrido, esto es, desde el punto de recogida; así como el retorno al mismo punto al finalizar la jornada.

   Los vehículos adaptados serán aportados por el Ayuntamiento de Santurtzi.

h) **Restauración**: Se servirá el desayuno, la comida y la merienda a las personas usuarias. Se deberá velar por el cumplimiento de una correcta nutrición de las personas usuarias, coordinándose con la empresa con la que el Ayuntamiento tiene contratado este servicio de suministro de comidas preparadas en los centros en los que se prestan los servicios de atención diurna y centro de día de personas mayores.

i) **Atención familiar**: Este servicio proporcionará apoyo y atención a la familia de la persona usuaria, si la hubiese, en coordinación con el personal del

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Área de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento, e incluirá las siguientes actuaciones:

- Información general al ingreso: horarios de apertura, calendario de funcionamiento, descripción general de los servicios, prestaciones gratuitas y de pago, en su caso.
- Información sobre el desarrollo del Plan Individual de Atención a la persona mayor.
- Apoyo y motivación a la familia de la persona usuaria.
- Además, se fomentará la corresponsabilidad de los hombres en el cuidado, evitando reproducir roles o estereotipos sexistas que pudieran darse en la relación con las familias.

j) **Servicio de enfermería:** El personal encargado de facilitar este servicio deberá contar con titulación universitaria en Enfermería. El servicio consistirá en preparar y administrar los medicamentos según lo marcado por prescripción médica, control semanal de indicadores biométricos, realización de curas, colocación de sondas naso-gástricas, urinarias y otros dispositivos similares, control de las patologías del usuario/a, planificación de cuidados básicos, así como la recogida de información relacionada con la salud de la persona usuaria en el Centro y cumplimentación de los correspondientes partes/informes. Deberán prestarse 15 horas semanales de servicio de enfermería en cada centro.

k) **Servicio de fisioterapia:** requerirá previa valoración del equipo técnico de la conveniencia para la persona usuaria.

Todas las prestaciones descritas deberán adoptarse desde una perspectiva multidisciplinar, que obligará al establecimiento de un **Plan Individualizado de Atención.**

Dicho Plan será elaborado al ingreso, teniendo en cuenta las necesidades de cada persona usuaria, con la participación de todas las figuras profesionales del centro, reflejándolo en el registro correspondiente. El plan incluirá los siguientes aspectos:

- Valoración de los déficits o discapacidades de la persona mayor.
- Diseño y ejecución de las acciones necesarias para paliar o compensar los déficits o discapacidades detectadas en cada persona usuaria.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Control y seguimiento de la evolución de las posibles alteraciones físicas y/o psíquicas, así como de las dependencias que de ellas pudieran derivarse.
- Seguimiento, en su caso, del tratamiento médico prescrito.
- Entrevistas periódicas con las personas mayores usuarias y con sus familiares, para la coordinación de los recursos necesarios.
- Se realizará una evaluación del mismo, como mínimo, con una periodicidad semestral.

l) **Otras prestaciones** incluidas en el objeto del contrato:

❑ **Servicio de coordinación:** Esta prestación consistirá en la planificación y organización del trabajo y actividades de los centros, implementación del Programa Anual de Actividades (que debe aportar la adjudicataria) y la coordinación del equipo/s de profesionales y supervisión directa del correcto funcionamiento del servicio. Además, deberá ocuparse de la coordinación en materia social con el equipo de profesionales del Área de Acción Social e Igualdad.

El personal al que se le encomiende la tarea de coordinación deberá contar con título universitario de Grado o Licenciatura en Psicología o equivalente.

Las funciones del personal que se ocupe de la coordinación se complementarán y serán compatibles con otras, como la realización de estudios, estadísticas y memorias relativas al servicio, así como en la prestación del servicio de atención familiar, información y apoyo psicológico y atención psicosocial.

❑ **Servicio de gestión administrativa:** Este servicio consistirá en la realización de funciones administrativas propias de mantenimiento y tratamiento de información relativa a los/as usuarios/as de los centros, control de asistencia, remisión de comunicaciones a las familias, atención telefónica y por correo electrónico, así como comunicaciones con el personal del Área de Acción Social e Igualdad relativas al servicio. Deberán prestarse 15 horas semanales de servicio de gestión administrativa en cada centro.

❑ **Elaboración y presentación de memorias anuales de los servicios**: La entidad adjudicataria remitirá de forma anual una memoria técnica del desarrollo del servicio durante el periodo anterior, con el fin de servir de

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

base para el análisis de la prestación del servicio. Dicha memoria, deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) Modo en que están organizadas y ejecutadas las distintas prestaciones del servicio.
b) Horario-tipo de los días de prestación del servicio.
c) Organización rutas de transporte, con indicación de horarios.
d) Metodología y recursos técnicos y humanos.
e) Técnicas y metodologías aplicadas, justificando su selección.
f) Tipología de las personas usuarias: indicando su sexo, edad, grado de dependencia y otras circunstancias cognitivas que se consideren de interés.
g) Ratios de atención directa e indirecta.
h) Actividades de formación y reciclaje del personal.
i) Explicación detallada de la incorporación de la perspectiva de género en los servicios.

Toda la información y datos facilitados por la entidad adjudicataria deberá estar siempre desagregada por sexo cuando se refiera a datos de personas.

- **Presentación de informes mensuales de seguimiento del servicio**: La adjudicataria remitirá mensualmente informes mensuales de los servicios donde se hagan constar la ocupación de los centros, actividades realizadas u otros datos que se puedan considerar de interés, al objeto de hacer seguimiento del servicio y emitir los recibos correspondientes.

  Asimismo, se podrán pedir datos/informes relativos al servicio a lo largo del año, cuando ello se considere necesario por el personal técnico del Área de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Santurtzi.

  Toda la información y datos facilitados por la entidad adjudicataria (informes de seguimiento, memorias, etc.) deberá estar siempre desagregada por sexo cuando se refiera a datos de personas.

m) **Servicios complementarios.** La Adjudicataria podrá prestar otros servicios complementarios, tales como podología, peluquería, etc., que redunden en una mayor atención a la persona usuaria.

Dichos servicios complementarios serán abonados directamente por la persona usuaria que los demande o precise.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

En todo caso, los servicios a prestar deberán cumplir la normativa vigente y que resulte de aplicación en cada momento, siendo las normas vigentes en materia de funcionamiento las que se indicamos a continuación:

- Decreto 202/2000, de 17 de octubre, que regula los Centros de Día para personas mayores dependientes (B.O.B.
- Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los Servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Ordenanza Municipal reguladora del Servicio de Atención Diurna para Personas Mayores en riesgo o situación de dependencia del Municipio de Santurtzi (Publicada en el Boletín Oficial de Bizkaia Núm. 118, de 21 de junio del 2019).

También resultará de aplicación al servicio y de obligatorio cumplimento cualquier normativa que resulte de aplicación a la actividad a contratar.

6. CALENDARIO Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- **SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA Y SERVICIO DE CENTRO DE DÍA**:

Tanto el servicio de centro de día como el servicio de atención diurna se prestará **durante todos los meses del año, de lunes a viernes**, **excepto días declarados festivos**. No se prestará servicio los fines de semana ni los días declarados festivos. Tampoco se prestará servicio de pernocta.

Deberá poder atender a las personas mayores usuarias con un horario diario medio de nueve (9) horas ininterrumpidas. El horario de apertura de los centros, por la mañana, será flexible, entre la 8 y las 9,30 horas. El horario será el mismo en ambos centros.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, el calendario de apertura al público de los centros será establecido, con carácter anual, desde el Área de Acción Social e Igualdad y comunicado a la empresa adjudicataria y a las personas usuarias y a sus familias.

Para las personas usuarias que hagan uso del servicio de transporte se fijarán horarios de recogida y retorno a sus hogares, dentro de los horarios señalados anteriormente.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Los horarios de prestación de los servicios podrán ser modificados por el Área de Acción Social e Igualdad, dependiendo de las circunstancias, épocas del año, programas o necesidades del servicio, pero siempre respetando el mínimo de 6 horas diarias de apertura.

7. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

La entidad adjudicataria deberá aportar un **Programa Anual de Actividades** variadas y organizadas, que incorpore la perspectiva de género de manera transversal y enmarcadas en un Plan General de Intervención, que indique los objetivos, cronograma, métodos y técnicas de ejecución, así como sistemas de evaluación, al objeto de garantizar las prestaciones incluidas en el presente pliego. La programación debe incluir el/la profesional que realizará la actividad.

Las actividades a desarrollar deberán ser revisadas y evaluadas mensualmente, y comunicadas al Ayuntamiento.

El programa establecido debe diferenciar claramente las destinadas a las personas de los Centros de Día y del servicio de Atención diurna.

En cada centro se deberá contar, aparte del Programa Anual de Actividades, con:

- Programas de atención directa individualizada, asignando a cada persona usuaria un/una trabajador/a de referencia.
- Protocolos de actuación del personal.
- Manual de buena práctica, propio o asimilado, a disposición del personal.

8. MEDIOS PERSONALES

La entidad adjudicataria estará obligada a disponer de los medios o recursos materiales y humanos necesarios e idóneos para una adecuada prestación de los servicios contratados, quedando obligada a cumplir con las ratios de personal que se establezcan en la legislación y normativa vigente y de aplicación en cada momento.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Concretamente, la normativa vigente en materia de centros de día se encuentra recogida en el *Decreto 202/2000, de 17 de octubre, que regula los centros de día para personas mayores dependientes.*

Por su parte, las ratios de atención personal del servicio de atención diurna para personas mayores no están reguladas en la actualidad en ninguna norma, fijándose a tales efectos en el presente pliego que la ratio de atención personal a aplicar con respecto a las personas que hagan uso del servicio de atención diurna será de un (1) profesional de atención directa por cada 10 personas usuarias.

El cómputo de personal para cubrir las necesidades asistenciales de las personas usuarias no cabe incluir al voluntariado, ni a estudiantes dentro del cálculo de la "ratio" asistencial.

Las ratios especificadas de atención personal deberán cumplirse y cubrirse, en cada momento, teniendo en cuenta el número de personas usuarias que efectivamente están haciendo uso del servicio en ese momento; es decir, no atendiendo a la capacidad total de cada centro, si no a la ocupación efectiva en cada momento.

En cualquier caso, previo estudio de las necesidades de personal de atención que requiere la adecuada prestación de los servicios a prestar, se establece como límite máximo del personal adscrito a los servicios a contratar lo señalado en la siguiente tabla:

CATEGORÍA PROFESIONAL	Jornada/s laborales máximas por categoría profesional
PERSONAL AUXILIAR/GEROCULTOR/A	20
PSICOLOGA/O	2
CHÓFER	4
ATS-DUE	1
AUX. ADMINISTRATIVO/A	1
FISIOTERAPEUTA	0,23
COORDINADOR/A	1
ANIMADOR/A	2

La entidad adjudicataria deberá designar, entre su personal, a un/a persona como interlocutor/a del contrato, profesional que actuará como persona

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

interlocutora con el Ayuntamiento de cara al seguimiento de la adecuada prestación del servicio contratado. Este/a interlocutor/a no prestará servicio de atención en los centros de Santurtzi, no adquiriendo derechos de subrogación al finalizar el contrato administrativo.

El personal adscrito o que se adscriba al servicio a prestar deberá contar con la especialización, titulación y/o acreditación profesional exigida para el desempeño de tales puestos. En este sentido, y sin perjuicio de la obligatoriedad de subrogación del personal, en los supuestos en que sea precisa su sustitución por vacaciones, enfermedad o alguna otra causa, la empresa adjudicataria notificará al Ayuntamiento los datos profesionales y curriculares necesarios para que desde el Área de Acción Social e Igualdad se compruebe que dicha/s persona/s cumple/n con los requisitos de capacidad y titulación establecidos en este pliego así como en la normativa que resulte de aplicación. En concreto, para las sustituciones y nuevas contrataciones del personal respecto al cual el pliego exige que cuenten con título de Grado o Licenciatura en Psicología, será necesario además que dichos y/o dichas profesionales estén en posesión del Título de Máster en Psicología General Sanitaria o contar con la Habilitación para ejercer actividades de psicología sanitaria.

La empresa adjudicataria deberá proceder a la cobertura inmediata de las bajas de personal que se puedan producir a los efectos de cumplir siempre el ratio exigido para la atención personal de las personas usuarias en cada momento.

A la hora de cubrir los puestos que puedan quedar vacantes, deberá ser valorado positivamente el nivel de conocimiento de euskera que acrediten los/as candidatos/as, con el objeto de garantizar a las personas usuarias y familiares la atención tanto en euskera como en castellano.

Entre los/as trabajadores/as contratados/as por la adjudicataria para la prestación del servicio y este Ayuntamiento no existirá relación jurídica de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la entidad adjudicataria y el personal de la misma.

La empresa adjudicataria no podrá contratar nuevo personal ni ampliar la jornada laboral del personal adscrito al servicio, con respecto del cual los convenios laborales establezcan obligatoriedad de subrogación sin que, previamente, se autorice por el Ayuntamiento de Santurtzi. El incumplimiento de esta condición determinará que la empresa

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

adjudicataria deba asumir como personal propio a esos trabajadores/as cuando finalice el contrato administrativo, dado que no se considerará personal adscrito al servicio.

La adjudicataria remitirá de forma trimestral documentación acreditativa de las obligaciones de la adjudicataria respecto al personal que constituye su plantilla, incluyendo obligaciones de la Seguridad Social (TC1 y TC2) y contratos. Esta información deberá ser suministrada en el plazo máximo de 45 días desde la finalización de cada trimestre natural.

El personal adscrito para la ejecución del contrato deberá ir adecuadamente uniformado e identificado con el distintivo del Ayuntamiento de Santurtzi.

9. MEDIOS MATERIALES Y MEDIOS DIGITALES

El Ayuntamiento se hará cargo del coste del material de higiene personal de las personas usuarias, botiquín y enfermería, material para las actividades de dinamización (material manualidades, papelería, juegos, etc.), de los gastos de mantenimiento, reparación, limpieza de instalaciones y suministros energéticos de los edificios donde se ubican los centros, así como de la reposición de mantelería, cubertería, vajilla, menaje, etc. necesarios para prestar los servicios de centro de día y atención diurna para personas mayores, así como la lavandería de elementos textiles (manteles, baberos, servilletas, etc.).

La empresa adjudicataria deberá facilitar a los/as trabajadores/as el vestuario de trabajo (uniformes), calzado para el trabajo y demás material necesario para el desarrollo de sus funciones, así como materiales y equipos de protección.

La entidad adjudicataria deberá dotar al servicio con una aplicación o programa informático al que pueda acceder el personal municipal que se designe desde el Ayuntamiento, a los efectos de poder hacer seguimiento del servicio y disponer de información inmediata a datos como la asistencia al servicio, Planes de Atención Individual y sus modificaciones; informes de seguimiento; etc. de cada persona usuaria u otros datos que se consideren de interés.

El personal adscrito al servicio deberá contar con los medios necesarios que permitan relacionarse por medios electrónicos con el Ayuntamiento o con

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

otras Administraciones Públicas cuando las tareas y prestaciones que tenga encomendadas así lo precisen.

También deberá aportar dos ordenadores (uno en cada centro) y dos impresoras (una para cada centro) para la realización de las tareas administrativas, así como otras que se puedan precisar, siendo también la adjudicataria responsable del mantenimiento de estos equipos y elementos informáticos.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá dotar al personal encargado de la coordinación con un teléfono móvil y un equipo informático portátil.

Los vehículos para realizar los traslados entre los Centros y los domicilios de las personas usuarias, serán aportados por el Ayuntamiento de Santurtzi, siendo obligación de la empresa adjudicataria mantenerlos en perfectas condiciones de limpieza, realizando la limpieza diaria de los mismos, así como de conservación, incluso del equipamiento (anclajes, cinturones de seguridad, plataforma elevadora y demás elementos mecánicos y técnicos) y exigencias de tipo administrativo que correspondan (ITV, etc.), haciéndose cargo la empresa adjudicataria de los gastos derivados de esos mantenimientos, así como de las reparaciones y del suministro de combustible.

10. SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

La empresa adjudicataria deberá subrogar al personal adscrito a la prestación del servicio en los términos previstos en que las Leyes, Convenios Sectoriales, Pactos de Empresa y sentencias judiciales que resulten de aplicación. A estos efectos, se adjunta relación del personal subrogable como Anexo I al presente pliego, según datos facilitados por la entidad adjudicataria en la actualidad.

11. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las exigencias previstas en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales*, respecto de los datos pertenecientes

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

a las personas usuarias y beneficiarias del servicio cuya prestación se contrata. Especialmente deberá cumplir las siguientes obligaciones:

1) La empresa no aplicará tales datos ni los utilizará para fines distintos a la prestación del servicio que constituye el objeto del presente contrato.
2) La empresa no comunicará tales datos a otras personas físicas o jurídicas, salvo en los casos previstos en la legislación vigente.
3) La empresa 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, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
4) Una vez cumplida la prestación contractual, los datos pertenecientes a las personas usuarias deberán ser devueltos por la empresa al Área de Acción Social, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, salvo aquellos que la empresa deba conservar en su poder según lo dispuesto en la legislación vigente.

12. OBLIGACIONES EN MATERIA DE IGUALDAD DE GÉNERO

La entidad adjudicataria tiene la obligación de incorporar la perspectiva de género en todo el proceso de gestión del servicio contratado (selección, promoción conciliación, formación, atención…). Dicha incorporación, de manera detallada, se incluirá en las memorias anuales de los servicios.

En cuanto a la información tanto escrita como en imágenes, que se reproduzca tanto interna como externamente, tanto en su elaboración como en su explotación, deberá incluir la variable sexo para desagregar los datos y utilizará un lenguaje e imágenes inclusivo, que promueva valores de igualdad, diversidad, pluralidad, eliminando en toda documentación y material cualquier imagen que pueda ser discriminatoria para las mujeres.

En la ejecución del contrato la empresa adjudicataria o subcontratista garantizará la igualdad entre mujeres y hombre en el acceso al empleo, clasificación profesional, promoción, permanencia, formación, extinción, retribuciones, calidad y estabilidad laboral, duración y ordenación de la jornada laboral.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

13. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria está obligada a disponer de trabajadores/as que puedan dar respuesta en el ejercicio de su actividad en las dos lenguas oficiales de la C.A.V., en aras al respeto de los derechos lingüísticos de las personas usuarias, lo que deberá de tenerse en cuenta a la hora de realizar nuevas contrataciones de personal.

14. CALIDAD DEL SERVICIO Y CONTROL MUNICIPAL EN SU DESARROLLO

1. El Área de Acción Social e Igualdad, a través del personal municipal competente, podrá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar información sobre las personas usuarias y el buen funcionamiento del servicio.

2. Asimismo, desde el Área de Acción Social e Igualdad se podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que consideren oportunos. Para ello, desde el Ayuntamiento se promoverán reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/as responsables de la entidad adjudicataria.

3. La entidad adjudicataria será la responsable de la calidad técnica de los servicios realizados. Así mismo, será la responsable de las consecuencias que se deduzcan para la Administración contratante o para terceros, por las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del servicio.

4. Asimismo, desde el Área de Acción Social e Igualdad se podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que consideren oportunos.

15. ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN

La entidad adjudicataria se encargará de la realización de una Encuesta anual de satisfacción a las personas usuarias. Para ello, la entidad adjudicataria consensuará con el Área de Acción Social e Igualdad los contenidos de la misma.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

16. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Serán obligaciones generales del adjudicatario/a, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

1. Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Condiciones, le sea indicado por el Área de Acción Social e Igualdad.
2. Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del 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 personal municipal.
3. Preparar técnicamente al personal adscrito al servicio contratado en materias propias del servicio. Con el mencionado fin, la entidad adjudicataria elaborará un Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal adscrito a la prestación del servicio, con un mínimo de 20 horas anuales de formación, de las cuales 2h. formación en materia de Igualdad aplicada a su trabajo.
4. La empresa facilitará al personal adscrito al servicio el vestuario, material y equipos de protección necesario para el desarrollo de sus funciones.
5. La entidad adjudicataria deberá aportar un Programa Anual de Actividades variadas y organizadas, que incorpore la perspectiva de género de manera transversal, enmarcadas en un Plan General de Intervención, que indique objetivos, calendario/cronograma, métodos y técnicas de ejecución, así como sistemas de evaluación, al objeto de garantizar las prestaciones incluidas en el presente pliego.
6. Remitir al Área de Acción Social e Igualdad Memoria anual del desarrollo de los servicios (o de un periodo menor, si no coincide con el año natural), así como informes mensuales de seguimiento del servicio. Toda la información y datos facilitados por la entidad adjudicataria (informes de seguimiento, memorias, etc.) deberá estar siempre desagregada por sexo. Toda la información y datos facilitados por la entidad adjudicataria (informes de seguimiento, memorias, etc.) deberá estar siempre desagregada por sexo cuando se refieran a datos de personas.
7. Comunicar al Área de Acción Social e Igualdad cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio en el plazo de 48 horas desde que la situación se haya generado.
8. Efectuar un seguimiento y control de la correcta prestación del servicio por parte del personal contratado en los términos previstos en el presente pliego.
9. Facilitar al Área de Acción Social e Igualdad la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

10. La entidad adjudicataria deberá cumplir todas las disposiciones legales vigentes en materia laboral y de seguridad e higiene en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.
11. Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a personas usuarias que padecen enfermedades infecto-contagiosas que supongan grave peligro para la salud, la entidad adjudicataria informará previamente a las personas trabajadoras de las características de la persona solicitante del servicio así como de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitar la entidad adjudicataria las medidas que sean necesarias (guantes, mascarilla, bata, etc.).
12. Contar con un sistema y/o aplicación informatizada que garantice y agilice la coordinación y programación del servicio con el personal del Ayuntamiento.
13. Velar por el mantenimiento de una actitud profesional (respetuosa y cercana) con las personas usuarias del servicio.
14. Prohibir al personal contratado para la ejecución del servicio el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar al Área de Acción Social e Igualdad de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.
15. Adoptar las medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral, cuyas características favorezcan la permanencia de sus trabajadores/as, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio y evitar la rotación.
16. Disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cumpliendo con lo establecido en los artículos 16 y 17 de la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como de lo que se derive de la legislación vigente en esta materia.
17. La entidad adjudicataria estará obligada a proporcionar a las personas trabajadoras información acerca de: el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, las Normas de Funcionamiento y el Protocolo de Actuación ante situaciones de emergencia.
18. La entidad adjudicataria, igualmente, vendrá obligada a informar al órgano de contratación sobre cualquier sanción que le sea impuesta en materia de prevención riesgos laborales por hechos cometidos con ocasión de la ejecución del contrato, así como sobre los eventuales

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

recursos que se hayan planteado contra ella y las resoluciones que recaigan sobre los mismos.

19. La contratista está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad, de prevención de riesgos laborales, en seguridad y salud y de protección del medio ambiente que se establezcan tanto en la normativa vigente como en los pliegos que rigen la presente contratación.
20. La contratista estará sujeta al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo, y, en particular, al cumplimiento de lo previsto en los acuerdos reguladores de condiciones laborales o el convenio de aplicación. Para el supuesto de conflicto laboral será por cuenta de la adjudicataria el coste económico derivado de la ejecución de cuantas actuaciones adicionales, a las de normalidad laboral, sean necesarias para la correcta y adecuada prestación de los servicios.
21. La adjudicataria hará un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo, escrito o digital. Asimismo, ésta deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística, memoria o documento referida a personas que genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas libres de Violencia Machista contra las Mujeres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

17. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA O INTERRUPCIÓN LABORAL DEL SERVICIO

a. En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen los/as trabajadores/as adscritos/as al servicio contratado, la entidad adjudicataria estará obligada a prestar los servicios mínimos que fije la Administración competente.
b. De igual modo, deberá informar al Área de Acción Social e Igualdad de las incidencias y desarrollo de la huelga.
c. Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá informar del cumplimiento de los servicios mínimos establecidos, así como del número de horas y/o servicios que, en su caso, que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

d. Una vez comprobados los servicios dejados de prestar como consecuencia de la huelga, se procederá a valorar y aplicar la deducción que corresponda en la factura del período en que se haya producido la huelga legal o, en su caso, en la del siguiente período de facturación.

18. RESPONSABILIDADES

La entidad adjudicataria se responsabilizará ante el Ayuntamiento de las faltas cometidas por sus trabajadores y trabajadoras y quedará obligada al resarcimiento de todos los daños que causen con motivo de la defectuosa prestación del servicio en las instalaciones y bienes, tanto públicos como privados, a partir de la fecha de adjudicación del contrato.

En ningún caso incurrirá en responsabilidad alguna el Ayuntamiento, sino sólo la adjudicataria, en relación con el incumplimiento de las obligaciones que la entidad adjudicataria tenga contraídas con sus empleados y empleadas.

Igualmente, serán responsabilidad del contratista todos los daños, perjuicios y accidentes de cualquier naturaleza que sean ocasionados a terceras personas por su personal, maquinaria o como consecuencia de la ejecución de las prestaciones objeto del contrato. A tal fin, se requerirá a la empresa adjudicataria que acredite, antes del inicio de las prestaciones objeto del contrato, la suscripción de un seguro de responsabilidad civil para garantizar los mencionados riesgos, con las coberturas mínimas establecidas en el pliego de condiciones administrativas particulares.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {119742fe-6ec5-411d-af68-4143bd0222bf} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.