Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

EXPEDIENTE ELECTRÓNICO: 2025-09520

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGULAR EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO A LAS PERSONAS QUE EL AYUNTAMIENTO DE SESTAO DESIGNE USUARIAS DE ESTE SERVICIO.

1ª.-OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la licitadora que resulte adjudicataria del contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas que el Ayuntamiento de Sestao designe usuarias de este servicio (en adelante SAD).

2ª.-MARCO JURÍDICO QUE DETERMINA LA INTERVENCIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE SESTAO PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO.

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, del Parlamento Vasco, de Servicios Sociales, establece en su artículo 22 el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Concretamente en su artículo 22.1.1.2 identifica como servicio de atención primaria el Servicio de Ayuda a Domicilio. Y en su artículo 42.4 dispone que la provisión de dicho servicio de atención primaria es de la competencia de los Ayuntamientos.

En el mismo sentido, el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, del Gobierno Vasco, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, en su artículo 5.2 preceptúa que los Ayuntamientos serán competentes para la provisión de todos los servicios de atención primaria definidos en el artículo 22 de la Ley de Servicios Sociales, salvo el servicio de teleasistencia. Y en su artículo 33.2 a) identifica al Servicio de Ayuda a Domicilio como un servicio de competencia municipal.

En el ámbito del Ayuntamiento de Sestao, la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, además de lo dispuesto en la normativa citada en los párrafos anteriores, queda recogida en el Reglamento regulador de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio aprobado por el Ayuntamiento Pleno en sesiones celebradas los días 30 de marzo de 2004 y 24 de junio de 2008, habiéndose publicado su texto íntegro en los Boletines Oficiales de Bizkaia número 181 de fecha 17 de septiembre de 2004 y número 214 de fecha 6 de noviembre de 2008.

3ª.-DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

El SAD es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

Son objetivos de este Servicio:

-Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

-Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.

-Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

-Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

-Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, debido a la ausencia temporal de aquélla.

-Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

4ª.-PRINCIPIOS QUE REGIRÁN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Los principios generales que regirán la prestación del SAD son los siguientes:

-Principio de normalización e integración: el servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes.

-Principio de autonomía: se deberá fomentar al máximo posible la autonomía de la persona usuaria.

-Principio de participación: Se deberá fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención.

-Principio de globalidad: La atención que se preste deberá ser integral, ofreciéndose una ayuda de carácter polivalente para la cobertura de una amplia gama de necesidades de las personas usuarias.

-Principio de profesionalización: Tanto los responsables del servicio como el personal de atención directa deberán tener las competencias profesionales correspondientes.

-Principio de individualización: Todas las personas usuarias de este servicio, previa valoración y diagnóstico de su situación podrán disponer de un plan de atención individualizado adaptado a sus necesidades.

-Principio de complementariedad: Este servicio podrá articularse con otras prestaciones técnicas, económicas o tecnológicas.

-Principio de prevención: La prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para evitar el deterioro de la persona usuaria y la consecuente institucionalización.

-Principio de inclusión: La prestación del servicio podrá prever acciones para la inclusión individual y/o familiar en el medio comunitario.

5ª.-PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Serán personas usuarias del SAD aquellas que lo soliciten formalmente al Ayuntamiento de Sestao y que sean reconocidas por este Ayuntamiento como usuarias.

El Ayuntamiento de Sestao designará a las personas usuarias y, respecto de cada una de ellas, determinará las tareas a realizar, los días y las horas de prestación del servicio.

6ª.-TAREAS Y ACTUACIONES A DESARROLLAR.

El SAD se realizará con personal auxiliar domiciliario (que deberá disponer de la formación y/o cualificación exigible conforme la normativa que resulte de aplicación) concretándose en el presente Pliego las prestaciones y funciones que se incluyen en dicho Servicio.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-f44df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

El Ayuntamiento de Sestao determinará para cada persona usuaria las tareas y actividades que deberán prestarse de entre el catálogo que seguidamente se expone:

Tareas de atención doméstica:
-Compra de alimentos y preparación de comidas.
-Cuidado de la ropa: lavado, planchado, organización y arreglos sencillos.
-Cuidado de las camas.
-Limpieza cotidiana de la vivienda, mobiliario y enseres de uso diario.
-Pequeños arreglos domésticos que no requieran la intervención de especialista.

Tareas de atención personal:
-Higiene personal.
-Ayuda para levantarse, acostarse, vestirse, desvestirse, incorporarse, sentarse.
-Ayuda para comer.
-Control de la alimentación.
-Apoyo a la movilización dentro del hogar.
-Control para la toma y seguimiento de la medicación oral pautada por los servicios médicos de la persona usuaria que no implique una especialización por parte del personal auxiliar domiciliario y, en todo caso, respetando lo previsto en el apartado relativo a tareas excluidas del servicio.
-Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización por parte del personal auxiliar domiciliario y, en todo caso, respetando lo previsto en el apartado relativo a tareas excluidas del servicio.
-Compañía dentro del hogar.
-Actividades de ocio en el domicilio.

Tareas de integración socio comunitaria:
-Acompañamiento en actividades de participación en el entorno social y familiar, como paseos, actividades de ocio y tiempo libre, educativas y formativas.
-Acompañamiento fuera del hogar en la realización de diversas gestiones: visitas médicas, tramitación de documentos, y otras de carácter similar.

Tareas de educación doméstica y/o familiar:
-De asunción de criterios y pautas higiénicas.
-Organización del hogar y de la economía familiar.
-Apoyo, información y asesoramiento a las personas cuidadoras sobre pautas necesarias para la realización de las labores de cuidado.

Otras tareas:
-Cualquier otra de naturaleza análoga que coadyuve a los objetivos del SAD y así se prevea en el acuerdo del Ayuntamiento de Sestao por el que se determine la persona usuaria y las tareas a realizar.

7ª.-TAREAS EXCLUIDAS.

Quedan excluidas como tareas a realizar mediante el SAD las siguientes:

-Las dirigidas a personas que no hayan sido reconocidas como usuarias del servicio.
-Tareas que pongan en peligro la salud o integridad de la persona trabajadora auxiliar domiciliaria.
-Realización de arreglos importantes en el hogar, entendiendo como tales aquellos que requieran cualificación profesional o especial preparación.
-Tareas de desinfección y desinsectación en los domicilios.
-Limpieza de cualquier superficie exterior al ámbito de la vivienda (escaleras, patios, portales, etcétera).
-No se prestará el servicio en Hospitales, Residencias, Centros de Día o establecimientos similares donde los servicios que se prestan incluyen la atención personal de sus usuarios.
-Todas aquellas tareas de carácter sanitario que requieran una formación específica y profesional.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

-Cualquier otra función que expresamente se excluya en el informe que al efecto emita el personal Trabajador Social del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio.

8ª.-CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

1.-Designación de la persona usuaria, tareas a realizar y tiempo de prestación del servicio.

El órgano competente del Ayuntamiento de Sestao designará a las personas usuarias y, respecto de cada una de ellas, determinará las tareas a realizar y el tiempo de prestación del servicio.

El SAD se realizará, salvo excepciones así establecidas en el correspondiente acuerdo municipal, en los domicilios particulares de las personas beneficiarias y dentro de los límites del término municipal de Sestao.

El servicio se prestará, con carácter general, en horario diurno, de 6:00 horas a 22:00 horas, de lunes a viernes laborables.

No obstante, cuando así se determine por el órgano competente del Ayuntamiento de Sestao en los respectivos acuerdos por lo que se designen a las personas usuarias, podrá establecerse la prestación del SAD tanto en horario nocturno como en sábados, domingos y festivos.

La adjudicataria procurará prestar el SAD a cada persona beneficiaria dentro de la franja horaria que al efecto se le indique por el personal Trabajador Social del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio. En ningún caso el horario en que se preste efectivamente cada servicio tendrá una desviación de más de dos horas respecto a la franja determinada por el personal Trabajador Social del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio.

La adjudicataria deberá actuar oportunamente para que, en el plazo máximo de un (1) mes a computar desde el día siguiente al que se le notifique el acuerdo municipal por el que se apruebe la prestación del servicio de ayuda a domicilio a una persona usuaria, su personal auxiliar domiciliario preste efectivamente el servicio aprobado. En supuestos de extrema urgencia dictaminada por el órgano competente del Ayuntamiento de Sestao el servicio deberá iniciarse en el plazo máximo de 24 horas desde la notificación a la adjudicataria.

Las modificaciones que la Sección de Acción Social e Igualdad comunique a la adjudicataria referidas a cambios de personal auxiliar domiciliario o de horarios o de funciones, así como la ampliación de horarios a personas usuarias deberán ser aplicadas por la adjudicataria en el plazo máximo de diez (10) días naturales, a computar desde el día siguiente al que le sea notificada la modificación a la adjudicataria.

Las bajas de personas usuarias que sean comunicadas a la adjudicataria desde la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao producirán la suspensión del servicio por parte de la adjudicataria en un plazo máximo de 24 horas, a computar desde la notificación de dicha suspensión.

La adjudicataria procederá al reinicio de servicios que hubiesen sido suspendidos temporalmente en el plazo máximo de 24 horas desde que la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao comunique a la licitadora que debe reiniciar el servicio.

2.-Coordinación. Profesionales. Medios personales y materiales.

Para la correcta prestación y coordinación de este Servicio, la adjudicataria adscribirá al SAD contratado por el Ayuntamiento de Sestao los siguientes recursos mínimos:

2.1.-Figura de coordinador/a general: con titulación media o superior, que asumirá las funciones de coordinadora con la Jefatura de Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao respecto

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

de cuantos asuntos conciernan al adecuado cumplimiento del contrato. **Esta figura tendrá una dedicación mínima al Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sestao equivalente a un 10% de una jornada completa.**

2.2.-Figura de coordinador/a del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante TSE): con titulación de Diplomatura/Grado en Trabajo Social, **con dedicación exclusiva al Ayuntamiento de Sestao de una jornada completa**, asumiendo, como mínimo, las siguientes funciones:

-Organización y coordinación, en su sentido más amplio (presentación de casos, seguimiento, resolución y comunicación de incidencias, y todas aquellas funciones necesarias para una óptima prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que no sean asumidas por el resto del personal adscrito por la adjudicataria para la prestación de este Servicio). Deberá mantener una coordinación permanente con el personal Trabajador Social del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio (en adelante TSAyto)

2.3.-Personal administrativo: con titulación adecuada a las tareas que le sean asignadas y en la dedicación que las licitadoras consideren oportuno. Asumirá las siguientes funciones:

-Control y seguimiento de horas mensuales de prestación del SAD.
-Elaboración y envío de facturaciones por las horas de SAD prestadas.
-Cualquier otra de carácter administrativo que sea necesaria para un óptimo funcionamiento del Servicio.

2.4.-Personal Auxiliar Domiciliario (en adelante AD): deberán contar con la necesaria formación, experiencia y capacitación para el desempeño de las tareas establecidas, conforme a la normativa que resulte de aplicación para desempeñar las funciones de personal auxiliar domiciliario.

El número de este personal será el suficiente para cumplir la correcta prestación del SAD a todas las personas usuarias del mismo.

Respecto del personal AD, y de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), se informa que, por así disponerlo el Convenio Colectivo del Sector de Ayuda a Domicilio en Bizkaia (publicado en el Boletín Oficial de Bizkaia número 96, de fecha 19 de mayo de 2023), la entidad que resulte adjudicataria del presente contrato tiene la obligación de subrogarse como empleadora en las relaciones laborales del personal que se relaciona en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que regulan el presente contrato (en adelante PCAP), personal que actualmente está contratado laboralmente por la adjudicataria del vigente contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas que el Ayuntamiento de Sestao designe usuarias de este Servicio.

La adjudicataria no podrá llevar a cabo nuevas contrataciones de personal AD que supongan un incremento respecto del expresamente relacionado anteriormente; excepto cuando ese incremento de personal tenga su razón de ser en un aumento de las horas de Servicio que apruebe el Ayuntamiento de Sestao y que no puedan ser atendidas por el personal AD que esté contratado en cada momento. En estos supuestos la adjudicataria comunicará formalmente al Ayuntamiento de Sestao, con carácter previo a realizar dichas contrataciones, la necesidad de llevarlas a cabo, y deberán ser autorizadas por el responsable municipal del presente contrato de prestación del SAD.

Quedan exceptuadas de la citada prohibición las contrataciones para realizar las sustituciones necesarias por razón de renuncia, enfermedad, accidente, permisos, licencias u otras análogas del indicado personal relacionado.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

2.5.-Medios materiales. Dotaciones informáticas y tecnológicas.

-La adjudicataria deberá disponer de todos los medios materiales y aplicaciones informáticas necesarios para el cumplimiento del contrato, no estando el Ayuntamiento de Sestao obligado a poner a disposición de la adjudicataria ningún tipo de elemento.

-Cualquier tipo de software que sea utilizado en los equipos aportados por la adjudicataria dispondrá de las licencias necesarias, que estarán en vigor durante toda la duración del contrato, y cuyos costes estarán incluidos en el precio de licitación.

-A los efectos de coordinación, comunicación de datos y, en general, para la máxima eficacia en la gestión el servicio, la adjudicataria habilitará una conexión segura que permita el acceso a su aplicación en remoto por parte del personal del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio.

-La adjudicataria dispondrá de los medios necesarios que garanticen la localización de la persona TSE por parte del personal AD para los supuestos en que se produzcan incidencias durante su jornada de trabajo y con las personas usuarias del servicio, al objeto de que puedan recibir las instrucciones precisas y puedan resolverse de forma inmediata.

-La adjudicataria dispondrá de medios de comunicación (teléfono, fax y correo electrónico) en horario de 8:00 horas a 15:00 horas de lunes a viernes, para garantizar cualquier necesidad de comunicación entre la adjudicataria y el personal Trabajador Social y Administrativo del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión de este Servicio.

3.-Informes a emitir por la adjudicataria.

-La adjudicataria deberá notificar al TSAyto, a la mayor brevedad posible, y con un margen máximo de veinticuatro horas, cuantas incidencias se produzcan en la realización de los trabajos de prestación del servicio de ayuda a domicilio a cada una de las personas usuarias de este servicio.

-La adjudicataria llevará un cuadro de incidencias diarias del servicio donde recoja fechas de altas, bajas, suspensiones y reanudaciones, nombre de las personas usuarias y personal auxiliar domiciliario que les atiende. Este cuadro de incidencias diarias se remitirá semanalmente al TSAyto.

-La adjudicataria presentará al Ayuntamiento de Sestao, en el plazo máximo de dos meses a contar desde la finalización de cada ejercicio anual natural en que esté en vigor el contrato, una Memoria Anual del servicio prestado en ese periodo, en el que como mínimo se expresen personas usuarias atendidas, número de horas de servicio prestadas a cada una y relación del personal AD que ha estado contratado en dicho periodo anual. Todos los datos se recogerán desagregados por sexo.

-Durante el último trimestre del cada ejercicio anual en que esté en vigor el contrato la adjudicataria se encargará de realizar una Encuesta Anual de Satisfacción de las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio, cuyo contenido será previamente consensuado con la Jefatura de Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao.

-Las comunicaciones relativas a cualquier incidencia sobre el servicio (reclamaciones, quejas, avisos de suspensión del servicio por ausencias temporales de su domicilio, etcétera) que las personas usuarias realicen directamente al personal que la adjudicataria adscriba a la prestación del servicio, serán puestas en conocimiento del TSAyto en el plazo máximo de 24 horas desde que se hubiesen recibido aquellas comunicaciones; al objeto de que sean tramitadas y resueltas oportunamente por el Ayuntamiento de Sestao.

-Así mismo la adjudicataria presentará cuantos informes le sean requeridos por la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao respecto de las incidencias y actuaciones llevadas a cabo por la adjudicataria en el marco de los trabajos contratados que debe desarrollar. Para la

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-f44bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

cumplimentación de esta obligación, la adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de diez días hábiles, a computar desde el siguiente al que le sea realizado el oportuno requerimiento.

4.-Realización de los trabajos de ayuda a domicilio.

-La adjudicataria deberá realizar los trabajos de prestación del SAD de forma regular y continuada, quedando obligada a cubrir las bajas que se produzcan del personal adscrito a la prestación del servicio, sea por causa de accidente, enfermedad, vacaciones u otra razón, sin que por tal motivo puedan transcurrir más de veinticuatro horas sin prestar el servicio a cualquier persona usuaria del mismo. Dado que las personas usuarias del SAD requieren de una atención continuada, la entidad adjudicataria organizará las sustituciones de personal que sean precisas para evitar la interrupción del servicio, comunicándolo posteriormente al TSAyto.

-La adjudicataria no podrá interrumpir ni modificar la realización de los trabajos de prestación del SAD a ninguna persona usuaria, salvo notificación expresa en tal sentido por parte de la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao.

-En el supuesto de huelga laboral que afecte al personal auxiliar domiciliario, la adjudicataria vendrá obligada, a requerimiento del órgano de contratación del Ayuntamiento de Sestao y en el plazo y forma que éste indique, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que establezca la Administración Pública competente en determinación de servicios mínimos para situaciones de huelga. Si la adjudicataria no ofreciera dichas soluciones o no las llevase a la práctica, el órgano de contratación del Ayuntamiento de Sestao podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos determinados, cuyo coste será por cuenta de la adjudicataria, deduciéndose de su facturación el importe de los referidos contratos. Y la responsabilidad que se derive de tales trabajos contratados a terceros será, sin embargo, de la adjudicataria a todos los efectos.

-La adjudicataria será la única responsable de las obligaciones nacidas entre ella y su personal trabajador, aun cuando los despidos o medidas que se adopten sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento o interpretación del presente contrato.

-Será de exclusiva cuenta de la adjudicataria la retribución del personal que emplee en la realización de los trabajos objeto del presente contrato, siendo de su cargo cualquier coste social y/o laboral, debiendo cumplir la legislación vigente y los convenios que le afecten, quedado el Ayuntamiento de Sestao totalmente exento de responsabilidades sobres las relaciones entre la adjudicataria y su personal.

-El personal dependerá exclusivamente de la adjudicataria por cuanto tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresaria y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo, y cuantos tributos y/u obligaciones fiscales pudieran derivarse de dicho personal.

-La adjudicataria se compromete a retribuir adecuadamente a su personal, asumiendo de forma directa, y en ningún caso trasladable al Ayuntamiento de Sestao, el coste de cualquier mejora de las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, como si obedeciesen a cualquier otra circunstancia.

-La adjudicataria será la responsable ante la jurisdicción laboral y de lo social de los accidentes que pudiera sufrir su personal por el desempeño de sus funciones. En este sentido la adjudicataria dotará a su personal de todos los medios de seguridad necesarios quedando obligada, como se ha señalado anteriormente, a cumplir con cuantas disposiciones le sean aplicables en lo relativo a Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo.

5.-Otros criterios de actuación.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

-La adjudicataria facilitará todo el vestuario y medios auxiliares de trabajo precisos para el personal AD, en los términos previstos en el Convenio Colectivo para el Sector de Ayuda a Domicilio de Bizkaia que resulte de aplicación durante la vigencia del presente contrato.

-El personal AD deberá ir adecuadamente identificado en su uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Sestao.

-La adjudicataria del contrato deberá seguir para su prestación cuantas indicaciones se le realicen desde la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao respecto de la forma y modalidad de la atención domiciliaria y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, personas, etcétera, sean necesarias de acuerdo con el presente Pliego y criterios de la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao.

-Dadas las características de los trabajos que deben realizarse, en los que es básica la buena relación con la persona usuaria, la Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao podrá, en todo momento, exigir de la adjudicataria el cambio de la persona AD que realice la prestación de los trabajos de ayuda a domicilio a una persona usuaria concreta, siempre que existan razones fundamentadas para ello.

9ª.-OTRAS CONDICIONES MÍNIMAS QUE HA DE CUMPLIR LA ADJUDICATARIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

1.-Profesionales de la adjudicataria que han de intervenir en los procesos de alta ordinaria y urgente de personas usuarias, y sus funciones.

En este proceso debe intervenir necesariamente el siguiente personal profesional de la adjudicataria y desarrollar, como mínimo, las funciones que en cada caso se expresan:

1.1.-Trabajador Social (TSE), las licitadoras pueden referirse a este profesional con diversas denominaciones como Coordinador/a, Supervisor/a, Trabajador/a Social, etc. Y sus funciones han de ser, como mínimo, las siguientes:

-Valoración de las necesidades y perfil de la persona usuaria.
-Asignación de AD a cada persona usuaria.
-Comunicación a AD de las tareas a realizar a cada persona usuaria.
-Participar en el acto de presentación del servicio en el domicilio de la persona usuaria.

1.2.-Auxiliar Domiciliaria/o (AD). Y sus funciones han de ser, como mínimo, las siguientes:

-Participar en el acto de presentación del servicio en el domicilio de la persona usuaria.
-Prestar efectivamente el servicio a la persona usuaria.

2.-Mecanismos para asignación de AD a cada persona usuaria.

En el mecanismo de asignación de AD debe tenerse en cuenta lo que se denomina principio de idoneidad, esto es, seleccionar a AD que mejor se ajuste a las necesidades y perfil de la persona usuaria, valorando para ello los conocimientos, experiencia, aptitudes y actitudes de AD.

Además, al objeto de fomentar la consolidación de jornadas de trabajo completas de AD, que es una demanda histórica de este colectivo y que favorece un mejor clima de trabajo del que se benefician las personas usuarias, en la asignación de AD de entre las candidatas que respondan al principio de idoneidad debe darse preferencia a quien no tenga su jornada de trabajo laboral completa.

Finalmente, también debe considerarse la carga de trabajo de cada AD, procurando equilibrar las tareas de atención personal y las domésticas, al objeto de prevenir riesgos laborales, circunstancia que también favorece al servicio en general.

3.-Presentación del servicio a cada nueva persona usuaria.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

El acto de presentación del servicio debe realizarse en el domicilio de la persona usuaria, y en el mismo deben participar necesariamente TSAyto, TSE y AD.

En el acto de presentación del servicio, además de explicar claramente qué tareas y funciones se van a realizar, sus horarios y con qué profesionales debe contactar la persona usuaria en caso de incidencias, todo ello debe facilitarse por escrito a la persona usuaria o a sus familiares de referencia.

4.-Protocolo de adaptación al servicio.

Después del acto de presentación del caso, es necesario hacer un especial seguimiento inicial a la prestación del servicio durante un tiempo para comprobar la adecuación de AD a la persona usuaria y que las tareas asignadas son oportunas.

En este sentido, es deseable un seguimiento durante el primer mes de prestación del servicio, período mínimo necesario para observar, comprobar y valorar la adecuación de tareas y la asignación de AD, en el cual TSE debe llevar a cabo intervenciones con la persona usuaria y con AD que, como mínimo deberían ser una llamada telefónica a la persona usuaria/familiar de referencia y una visita a su domicilio; así como una llamada telefónica y una entrevista personal con AD.

Todas estas actuaciones deben registrarse necesariamente en el programa informático de gestión del servicio de la adjudicataria al que ha de acceder TSAyto para seguimiento del servicio.

5.-Procesos de seguimiento de los servicios.

Condiciones mínimas que han de garantizarse en estos procesos:

Personal a intervenir: TSE y AD.

Funciones: TSE, organización y planificación del proceso de seguimiento; realización de llamadas a persona usuaria y a AD, visitas a domicilio de persona usuaria y entrevistas con AD; y valoración y traslado de conclusiones a TSAyto.
Las funciones de AD deben ser el registro de incidencias y su traslado a TSE.

Instrumentos de seguimiento: llamadas telefónicas a persona usuaria y a AD (una anual), visitas a domicilio de persona usuaria (una anual) y entrevistas con AD (una anual).

Recogida de datos, intervenciones y conclusiones en el programa informático de gestión del servicio de la licitadora, a disposición de TSAyto.

6.-Protocolos de actuación ante incidencias y urgencias durante la prestación de servicios.

Condiciones mínimas que han de garantizarse al respecto:

Personal a intervenir: TSE y AD.

Disponibilidad de personal para responder de forma inmediata a la demanda de persona usuaria o AD.

Dotación de recursos materiales adecuados por parte de la adjudicataria a AD para contactar con personal responsable de la adjudicataria.

Manuales de Protocolos: la adjudicataria debe facilitar a AD Manual de Protocolos de actuación/de buenas prácticas ante incidencias y urgencias que surjan en la prestación de los servicios. En el Proyecto Técnico que ha de presentar la licitadora, además de referir que facilita a AD estos materiales, debe relacionar los protocolos de que disponen que, para ser considerados suficientes, deben incluir las incidencias más habituales en el ámbito personal y doméstico de las personas usuarias.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

7.-Procesos de coordinación del servicio.

7.1.-En la coordinación interna (coordinación entre el personal de la adjudicataria que interviene en la prestación del SAD) deben cumplirse las siguientes condiciones mínimas:

-Coordinación de TSE con AD. La adjudicataria dotará al personal AD de los medios necesarios para garantizar la localización de TSE por parte del personal AD para los supuestos en que se produzcan incidencias durante su jornada de trabajo y con las personas usuarias del servicio, al objeto de que puedan recibir las instrucciones precisas y puedan resolverse de forma inmediata.

Al respecto deben estar previstas y planificadas entrevistas individuales de TSE con AD (como mínimo dos anuales) para la valoración del estado general de AD, su satisfacción con el trabajo, seguimiento de las medidas generales de actuación profesional; y reuniones grupales de TSE con AD (como mínimo dos anuales) para la comunicación de las directrices generales, intercambio de experiencias y abordaje de problemáticas comunes en la realización de los trabajos.

-Coordinación de TSE con el personal de dirección/coordinación general de la adjudicataria, para analizar el funcionamiento del servicio, exposición de problemas de gestión y adopción de las medidas para su resolución. Este seguimiento requiere, al menos, una reunión trimestral, para poder solventar en tiempo adecuado las problemáticas de gestión del servicio que puedan detectarse.

7.2.-En la coordinación externa (coordinación del personal de la adjudicataria con el personal de la Sección de Acción Social del Ayuntamiento de Sestao encargado de la gestión del Servicio) deben cumplirse las siguientes condiciones mínimas:

-Coordinación de personal de dirección/coordinación general de la adjudicataria con Jefatura de Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao, para el seguimiento de cuantos asuntos conciernen al adecuado cumplimiento del contrato. Al respecto debe esta prevista y planificada una reunión trimestral.

-Coordinación de TSE con TSAyto, para el seguimiento puntual y continuado de la prestación del Servicio. Esta coordinación debe realizarse mediante una relación diaria (a través de teléfono, correo electrónico) para comunicar incidencias que requieren resolución inmediata y para puesta en conocimiento de necesidades que motiven modificación en la prestación del Servicio. Así mismo, el control general del servicio y de la facturación requiere que, al menos, estos dos profesionales mantengan una reunión mensual.

-Finalmente, la coordinación externa debe estar apoyada en informes que periódicamente habría de remitir la adjudicataria al Ayuntamiento, para el seguimiento y comunicación de todas las incidencias, informes programados en cuanto a periodicidad y contenido. En este sentido la adjudicataria debe remitir al Ayuntamiento un informe mensual de los servicios prestados (identificando el nombre de la persona usuaria, las horas que le fueron prestadas de ayuda a domicilio y el nombre de la persona auxiliar domiciliario que las realizó, según PCA), así como un informe semanal de incidencias.

8.-Evaluación del servicio.

La adjudicataria presentará al Ayuntamiento de Sestao, en el plazo máximo de dos meses a contar desde la finalización de cada ejercicio anual natural en que esté en vigor el contrato, una Memoria Anual del servicio prestado en ese periodo, en el que como mínimo se expresen personas usuarias atendidas, desagregadas por sexo, número de horas de servicio prestadas a cada una y relación del personal AD que ha estado contratado en dicho periodo anual. Así mismo, durante el último trimestre del cada ejercicio anual en que esté en vigor el contrato, la adjudicataria se encargará de realizar una Encuesta Anual de Satisfacción de las personas usuarias del SAD, cuyo contenido será previamente consensuado con la Jefatura de Sección de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Sestao.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

10ª.-PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El plazo total de ejecución del contrato será de dos (2) años, a computarse desde el día en que se inicie la realización de los trabajos objeto del mismo.

11ª.-PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES.

La adjudicataria evitará y eliminará en toda documentación y material que utilice para el desarrollo del SAD cualquier imagen discriminatoria de la mujer y fomentará una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad.

Se mantendrá en todos los textos un uso del lenguaje no sexista.

En todas las acciones realizadas en el desarrollo del servicio contratado se incorporará la perspectiva de género.

12ª.-CONDICIONES LINGÜÍSTICAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Este contrato está sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística del euskera y castellano establecido en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía del País Vasco, y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, del Parlamento Vasco, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla; en su consecuencia, la empresa adjudicataria del contrato deberá observar en la ejecución del contrato la cooficialidad de ambos idiomas, euskera y castellano, sujetando su actividad a criterios de bilingüismo y de respeto a los derechos lingüísticos de las personas usuarias del SAD.

13ª.-PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Los datos personales que la entidad adjudicataria tratara como consecuencia del presente contrato son confidenciales y sólo podrán ser tratados para la finalidad fijada en la cláusula tercera.

La información que la entidad adjudicataria obtenga por causa o como consecuencia del presente contrato es confidencial y sólo podrá utilizarla para la realización del mismo; en su consecuencia esta información estará sometida a las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; normas que la entidad adjudicataria conoce y se obliga a respetar.

Toda la información o datos que el Ayuntamiento de Sestao, personas usuarias y cualesquiera entidades e instituciones pongan a disposición de la entidad adjudicataria no podrán ser utilizados más que en la medida en que sea necesario para desarrollar los servicios contratados, comprometiéndose la adjudicataria a devolverlos o destruirlos al finalizar el contrato.

La entidad adjudicataria no aplicará esa información ni la utilizará para fines distintos a la prestación del servicio que constituye el objeto del presente contrato.

La entidad adjudicataria no comunicará dichos datos, ni siquiera para su conservación, a otras personas físicas o jurídicas, salvo en los casos previstos en la legislación vigente.

La adjudicataria se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, 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.

A. INFORMACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DIRIGIDA A LAS PERSONAS LICITADORAS

El tratamiento de datos personales realizado como consecuencia de la licitación de este contrato se limita a datos relativos a una empresa.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

De conformidad con la normativa aplicable, 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 datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante LOPDgdd) cuando a la licitación concurra una empresa, que no sea empresa individual, el tratamiento de datos personales efectuado estará exento de protección.

Son personas empresarias individuales aquellas que realizan la actividad en nombre propio y por tanto se identifican nominativa y numeralmente con la persona física que son.

De acuerdo con el art. 13 del RGPD y el art. 11 de la LOPDGDD se informa que, en su caso, los datos personales facilitados serán tratados por el Ayuntamiento de Sestao con la finalidad de gestionar, tramitar y resolver la licitación del contrato y controlar la adecuada ejecución de las prestaciones.

El tratamiento de los datos personales tiene como base jurídica la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP).

Conforme a lo dispuesto en la normativa de aplicación, los datos personales sólo podrán ser comunicados al Tribunal Vasco de Cuentas u otros órganos con competencia en la materia. Además, de conformidad con LCSP, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, la identidad de las personas licitadoras se publicará en la Plataforma de Contratación y en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Sestao.

En ningún caso, existe la intención de transferir los datos personales a un tercer país u organización internacional, tampoco existen decisiones automatizas en el tratamiento ni se proyecta un tratamiento ulterior, salvo el tratamiento con fines estadísticos que incluirá la debida anonimización de los datos personales.

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario que se derive de la prestación de los servicios regulados en el presente pliego, incluidas prórrogas y responsabilidades que pudieran resultar. Una vez finalizada la prestación de los servicios, los datos personales serán conservados durante el plazo de cuatro años, contados desde el último mes del pago efectuado.

Como titular de los datos podrá ejercer el derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Sestao. Igualmente podrá plantear una reclamación ante la Autoridad Vasca de Protección de Datos.

B.-ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

La prestación del servicio incluido en este pliego prescribe de modo claro que la adjudicataria deberá tratar datos personales por cuenta del Responsable. En consecuencia, la adjudicataria, antes de la formalización del contrato, deberá presentar, debidamente firmado, el contrato de Encargado de tratamiento reflejado en el anexo I.

Sin perjuicio de lo indicado, las siguientes estipulaciones serán consideradas como condiciones esenciales en la ejecución del contrato:

1ª. La finalidad del tratamiento de los datos personales por parte de la adjudicataria es prestar, a personas usuarias, el Servicio de Ayuda a Domicilio. En desarrollo de esta finalidad, la adjudicataria desarrollará cuantas actividades considere necesarias, tratando los datos personales de conformidad con las instrucciones detalladas en el contrato de Encargado del tratamiento recogido en el Anexo I.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

La realización de finalidades distintas a las señaladas anteriormente supondrá el incumplimiento de la adjudicataria, incumplimiento que determinará el cambio de posición de Encargado a Responsable del Tratamiento y la asunción de las responsabilidades inherentes al incumplimiento y al tratamiento en sí mismo considerado.

2ª. En lo que resulte de aplicación a la prestación del servicio, la adjudicataria estará obligada a someterse al RGPD, la LOPDgdd y al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS) y su normativa de desarrollo.

En este ámbito y con independencia de lo recogido en el contrato de Encargado empresas que se presenten a la licitación deberán tener aprobada una política de seguridad en los términos fijados en el art. 12 del ENS y presentar una Declaración de Conformidad con el ENS.

3ª. La adjudicataria, antes de la formalización del contrato, deberá presentar una declaración responsable dónde se recogerá una relación detallada de:

-La ubicación de los equipos y sistemas informáticos que traten datos personales.

-La ubicación de los servidores.

-Y la localización de la prestación de los servicios.

En todo caso, la ubicación deberá estar en territorio de la UE o en uno de los Estados o países declarados con un nivel adecuado de protección.

Cuando el contrato hubiera sido adjudicado, y existiera una modificación que afectará a la ubicación de los equipos, servidores o a la localización del servicio, la adjudicataria deberá comunicar este hecho, sin demora, identificando de forma clara y accesible los cambios producidos.

4ª. La adjudicataria, a lo largo de la vida del contrato, tendrá obligación de comunicar los cambios que se produzca respecto a la información contenida en la declaración responsable indicada en el apartado anterior.

5ª. La adjudicataria deberá indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores y/o la prestación de servicios, con identificación de la empresa, entidad o profesionales subcontratados. En caso de subcontratación, la empresa subcontratada, además de reunir los mismos criterios de solvencia en cuanto al nivel de seguridad de protección de datos requeridos al contratista, deberá contar con la autorización previa y escrita del Responsable, siendo directamente responsable del incumplimiento de esta condición. En este último caso, el contratista, como Encargado del tratamiento, deberá formalizar y firmar un contrato con el subcontratista, que recoja las instrucciones impartidas por el Responsable.

6ª. La adjudicataria se compromete igualmente a cumplir las exigencias previstas el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, del Parlamento Vasco, de Servicios Sociales y que serán desarrollados en el contrato de Encargado recogido en el Anexo I.

C.- CONTRATO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

El contrato del Encargado de tratamiento se formalizará en un anexo al contrato administrativo.

El contrato será parte integrante del contrato administrativo y será suscrito por la misma autoridad que actúa en representación del Ayuntamiento con la competencia legal para formalizar contratos.

Cuando una vez formalizado el contrato, la adjudicataria, por sí mismo o a través de sus personas empleadas accedieran a los datos personales tratados por cuenta del Responsable, estarán obligado a mantener el deber de confidencialidad, diligencia y leal custodia respecto de aquellos de conformidad con las cláusulas del contrato de Encargado de tratamiento".

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

14ª.-DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN.

La representación externa, tanto a efectos de relación entre entidades, instituciones, organismos, personas públicas y privadas como con los medios de comunicación, corresponde al Ayuntamiento de Sestao. El incumplimiento de este punto conllevará las correspondientes sanciones, con independencia de las responsabilidades que se puedan generar en caso de que la adjudicataria se atribuya funciones que no le son propias.

Corresponde al Ayuntamiento de Sestao la titularidad de la documentación (escrita, audiovisual o por cualquier medio) derivada de la relación con las personas usuarias, de la realización de los trabajos objeto del presente contrato o la resultante de la elaboración de informes, estudios, etcétera, dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado, que la adjudicataria elabore en cualquier fase del desarrollo del contrato y sea derivado de la gestión técnica del contrato.

En toda la documentación que se elabore para la difusión pública del SAD constará que el titular del mismo es el Ayuntamiento de Sestao. Así mismo, constarán los logotipos del Ayuntamiento de Sestao en todos aquellos materiales didácticos o de apoyo que se empleen en las distintas acciones que se lleven a cabo.

15ª.-PROYECTO TÉCNICO.

Por las licitadoras deberá presentarse, conforme a lo que al efecto se disponga en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que regulen este contrato, un Proyecto Técnico en el que se describa la organización y funcionamiento de los trabajos contratados, limitado a 30 folios escritos a una cara (tipo de letra y tamaño: arial 10), con el siguiente contenido:

1.-Procesos de gestión y desarrollo de la intervención. Descripción detallada de los siguientes procesos:

1.1.-Procesos de alta ordinaria y urgente de personas usuarias: profesionales que intervienen y sus funciones; los mecanismos para la asignación de personal auxiliar domiciliario a cada persona usuaria; el acto y contenido de la presentación del servicio; y el protocolo de adaptación de las nuevas personas usuarias al servicio.

1.2.-Procesos de seguimiento de los servicios: personal de la licitadora que interviene en el proceso de seguimiento de la prestación de los servicios; las funciones que se asignan a ese personal; los instrumentos a utilizar; y la recogida y tratamiento de los datos de la intervención.

1.3.-Protocolos de actuación ante incidencias y urgencias durante la prestación de servicios: detalle de protocolos de actuación (variedad de incidencias consideradas, su idoneidad y su contenido); profesionales que intervienen y sus funciones respecto de las incidencias y urgencias que pueden producirse durante la prestación del servicio a una persona usuaria del mismo.

1.4.-Procesos de coordinación del servicio: sistemas de coordinación del personal que interviene en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, tanto los sistemas de coordinación interna del personal dependiente de la licitadora, como de coordinación externa del personal gestor de la licitadora con el personal de la Sección de Acción Social del Ayuntamiento de Sestao

2.-Evaluación del servicio. Métodos que empleará la licitadora para una óptima evaluación continuada del servicio, tanto interna como externa. Los indicadores de evaluación; las encuestas de satisfacción (su contenido, forma de realización, número anual, personal encargado); las memorias para entregar al Ayuntamiento de Sestao (su contenido, número anual, personal encargado); y otros medios de evaluación.

3.-Recursos humanos. Descripción detallada de los siguientes apartados:

3.1.-Recursos humanos que la licitadora adscribirá para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Sestao: su número, titulación académica de cada uno, porcentaje de jornada

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-f44bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

laboral dedicada al Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sestao y funciones y tareas asignadas dentro de la estructura organizativa del servicio.

3.2.-Plan de formación continua: debe presentarse una plantilla en la que se indique el número de acciones formativas para cada año de duración del contrato, el ámbito o materia al que se referirá cada acción, la duración en horas de cada acción, si están o no incluidas en la jornada laboral anual del personal al que se dirige, el perfil profesional al que se dirige cada acción, los criterios de selección del personal al que se ofrezca cada acción y el número mínimo de personas trabajadoras adscritas al contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sestao a las que se garantizará el acceso a cada una de esas acciones formativas.

4.-Sistemas de control presencial del personal auxiliar domiciliario. Descripción de los métodos y herramientas técnicas que vayan a emplearse para un adecuado control presencial del personal auxiliar domiciliario en los domicilios de las personas usuarias, al objeto de comprobar la asistencia, puntualidad y cumplimiento del horario asignado.

5.-Dotaciones informáticas y tecnológicas. Descripción del número y características técnicas de los aparatos tecnológicos y dotaciones informáticas que adscribirá la licitadora para la gestión y tratamiento de la información del contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sestao.

Sestao, a fecha de la firma digital.
El Jefe de Sección de Acción Social e Igualdad.
Fdo. José María García Noriega.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-f64df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.



Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

ANEXO I: "CONTRATO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO"

En Sestao, a ___de _____ de 202_

REUNIDOS:

De una parte, Dña. _____ provista de DNI nº _____ actuando como representante legal del AYUNTAMIENTO DE SESTAO (en adelante Responsable), con domicilio en Plaza del Kasko s/n, 48.910 Sestao (Bizkaia) y C.I.F. nº P4809700J.

De otra parte, Don/Dña. _____ provisto de DNI número _____ actuando como representante de la empresa_____ adjudicataria del contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sestao (en adelante Encargado), con domicilio en _____ y C.I.F. _____.

EXPONEN:

Que ambas partes, en la representación que actúan, se reconocen mutuamente la capacidad legal suficiente para suscribir y renunciar a este contrato y para comprometerse a cumplir las obligaciones inherentes al mismo. A tal fin,

MANIFIESTAN:

I. El Responsable es una Corporación Local que ejerce competencias atribuidas, entre otras, por la Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (en adelante LRBRL), la Ley 2/2016, de 7 de abril de Instituciones Locales de Euskadi (en adelante LILE), la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, del Parlamento Vasco, de Servicios Sociales (en adelante LSS) y la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP). Entre las competencias ejercidas por el Responsable se encuentra la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas que el Ayuntamiento de Sestao designe como beneficiarias de dicho Servicio.

II. El Encargado es una empresa adjudicataria del Ayuntamiento de Sestao cuyo objeto social es _____..

De acuerdo con ello, establecen las siguientes

ESTIPULACIONES

PRIMERA. - DEFINICIONES

DATOS PERSONALES: Toda información sobre una persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, como consecuencia de los datos recabados y/o tratados.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

TRATAMIENTO: Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.

RESPONSABLE: Persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento.

ENCARGADO: Persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trata datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

CONSENTIMIENTO DEL INTERESADO: Toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado autoriza el tratamiento de datos personales que le conciernen. Cuando se pretenda fundar el tratamiento de los datos en el consentimiento del afectado para una pluralidad de finalidades será preciso que conste de manera específica e inequívoca que dicho consentimiento se otorga para todas ellas.

MEDIDAS DE SEGURIDAD: En los casos en los que un tercero preste un servicio en régimen de concesión, encomienda de gestión o contrato, las medidas de seguridad se corresponderán con las de la Administración pública de origen y se ajustarán al Esquema Nacional de Seguridad.

VIOLACIÓN DE LA SEGURIDAD: Toda infracción, quebranto o transgresión de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

SEGUNDA. - OBJETO

Mediante las siguientes cláusulas el Responsable establecerá el régimen jurídico, las condiciones y actividades fijadas para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el art. 24 y 28 del 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 datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD) y en el art. 28 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD).

TERCERA. - LEGITIMACIÓN DE LOS TRATAMIENTOS

La legitimación del tratamiento de los datos personales del Responsable deriva del ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento en virtud del art. 25.2.e) LRBRL, art. 17.1.14 LILE, art. 42.4 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, del Parlamento Vasco de Servicios Sociales, art. 33.2.a) Decreto 185/2015, de 6 de octubre, del Gobierno Vasco de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, del Reglamento regulador de la prestación del Servicios de Ayuda a Domicilio y la Ordenanza fiscal municipal reguladora del precio público por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Encargado es una entidad, adjudicataria del contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio para el periodo de dos años, por tanto, su legitimación derivará de la ejecución del contrato previamente firmado.

CUARTA. - FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

La finalidad del tratamiento de los datos personales es prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas usuarias que designe el Ayuntamiento de Sestao.

QUINTA. – FASES DE LAS ACTIVIDADES DEL TRATAMIENTO DEL RESPONSABLE Y DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

El ciclo de vida del tratamiento de datos personales por parte del Responsable y del Encargado quedará condicionado por el momento en que se produce el tratamiento y las actividades que se desarrollan por las partes del contrato.

Por parte del **Responsable** se produce:

Por parte del **Responsable** se produce:

☒ Recogida	☒ Registro	☒ Organización	☒ Estructuración
☒ Conservación	☒ Rectificación	☒ Extracción	☒ Consulta
☒ Utilización	☒ Intermediación	☒ Cotejo	☒ Comunicación
☐ Difusión	☒ Acceso habilitado	☒ Limitación	☒ Supresión o destrucción

Por parte del **Encargado** se produce:

☐ Recogida	☒ Registro	☒ Organización	☒ Estructuración
☒ Conservación	☒ Rectificación	☐ Extracción	☒ Consulta
☒ Utilización	☐ Intermediación	☐ Cotejo	☐ Comunicación
☐ Difusión	☒ Acceso habilitado	☒ Limitación	☒ Supresión o destrucción

SEXTA.- DATOS PERSONALES TRATADOS POR EL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

En el contexto del Servicio de Ayuda a Domicilio, los datos personales tratados por el Responsable y por el Encargado son diferentes ya que aquel en cumplimiento del principio de minimización y responsabilidad proactiva ha limitado los datos personales comunicados.

Datos tratados por el **Responsable** y **Encargado**:

DATOS TRATADOS POR EL RESPONSABLE

☒ Datos básicos: Nombre, apellidos y fecha de nacimiento de los miembros de la unidad familiar

☒ Datos de identificación: DNI/NIE/Pasaporte de los miembros de la unidad familiar

☒ Datos de residencia: Certificado de empadronamiento de los miembros de la unidad familiar.

☒ Datos de contacto: Dirección, teléfono y correo electrónico.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

☒ Datos de carácter económico: Percepción de pensiones, desempleo, actividad económica y cualquier otro ingreso o prestación de cualquier índole, tenencia de bienes inmuebles, patrimonio y cuentas o títulos bancarios

☒ Datos de carácter laboral: Vida laboral.

☒ Datos de carácter especial: Datos de salud y evolución sanitaria.

DATOS TRATADOS POR EL ENCARGADO

☒ Datos básicos: Nombre, apellidos y fecha de nacimiento de la persona beneficiaria.

☒ Datos de identificación: DNI/NIE/Pasaporte de la persona beneficiaria.

☒ Datos de contacto: Dirección, teléfono y correo electrónico de la persona beneficiaria.

☒ Datos de carácter especial: Datos de salud y evolución sanitaria de la persona beneficiaria.

SEPTIMA.- PROPIEDAD DE LOS DATOS PERSONALES TRATADOS.

El Responsable, mediante el contrato adjudicado y la firma del presente contrato, permitirá al Encargado tratar los de datos de carácter personales definidos en la cláusula anterior con el objeto de prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio a personas usuarias, no obstante, la propiedad de aquellos conjuntos de datos será únicamente del Responsable.

En este contexto, el Encargado no podrá tratar los datos para otra finalidad que no sea el definido en la cláusula cuatro anteriormente indicada.

OCTAVA.- OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Corresponde al Responsable:

a) Tratar los datos personales de manera lícita, leal y transparente, de acuerdo con los fines determinados, explícitos y legítimos fijados por la normativa y de forma que garanticen una adecuada seguridad frente a tratamientos no autorizados o ilícitos.

b) Minimizar el tratamiento de datos a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.

c) Actualizar y adoptar las medidas razonables para la supresión o rectificación de los datos personales inexactos.

d) Conservar los datos durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento.

e) Demostrar el exacto y veraz cumplimiento de la normativa aplicable.

f) Recabar, en su caso, el derecho de oposición de las personas interesadas a acceder a sus datos personales mediante las plataformas de intermediación, o en su defecto, tratar los documentos originales que fueran exigibles en cada caso.

g) Registrar las actividades de tratamiento efectuadas bajo su responsabilidad. En todo caso, este registro deberá contener; el nombre y datos de contacto del responsable, los datos de contacto de la delegada de protección de datos, los fines del tratamiento, las categorías de personas interesadas,

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

datos personales tratados y personas destinatarias a quienes se comunicaron o se comunicarán los datos, el plazo de supresión de las diferentes categorías de datos y cuando sea posible, una descripción general de las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo.

Entre las actividades del Registro se deberá incluir el Servicio de Ayuda a Domicilio efectuada por el Encargado.

h) Aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas:

- para que la integración de la protección de datos se produzca desde el momento del diseño de las herramientas, aplicaciones y/o sistemas adoptando en todo caso las debidas salvaguardas y/o garantías. En este ámbito, el Responsable deberá desarrollar cuantas Evaluaciones de Impacto resulten necesarias para prevenir, asumir o corregir los riesgos asociados a los tratamientos, en particular cuando se use nuevas tecnologías o cuando la naturaleza, el alcance, el contexto o los fines del tratamiento entrañen un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

- para garantizar que, por defecto, solo sean objeto de tratamiento los datos personales que sean necesarios para cada uno de los fines específicos del tratamiento.

- para fijar el nivel de seguridad adecuado al riesgo.

i) Documentar y registrar las violaciones de la seguridad de los datos personales.

j) Notificar a la Autoridad Vasca de Protección de Datos (en adelante AVPD) cualquier violación de la seguridad que pudiera constituir un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas documentando y registrando tal violación.

k) Comunicar a las personas interesadas cualquier la violación de la seguridad de los datos que pudiera entrañar un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas.

l) Proporcionar a la persona interesada:

- La identidad y los datos de contacto del Ayuntamiento.

- Los datos de contacto de la delegada de protección de datos.

- los fines y la base jurídica del tratamiento.

- en su caso, la intención de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación o, en su caso, de transferencias mediante garantías adecuadas, normas corporativas vinculantes, o excepciones y en estos casos referencia a las garantías adecuadas o apropiadas y a los medios para obtener una copia de estas o al hecho de que se hayan prestado.

- el ejercicio de los derechos en materia de protección de datos.

- y la existencia de decisiones automatizadas.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-f44df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

m) Facilitar a la persona interesada el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y en su caso, el ejercicio del derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado.

n) Realizar las consultas previas que correspondan a la AVPD.

o) Velar y supervisar el tratamiento efectuado por el Encargado verificando el cumplimiento del RGPD, de la LOPDGDD y/o cualquier otra normativa que resulte de aplicación y realizar, cuando fuera necesario, inspecciones y auditorías.

NOVENA.- OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

El Encargado tendrá las siguientes obligaciones:

a) Tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Responsable. Si el Encargado considerara que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos informará inmediatamente al Responsable.

b) Reconocerá expresamente que los datos a los que tiene acceso son de la exclusiva propiedad del Responsable, no pudiendo aplicarlos o utilizarlos a fines distintos a de los previstos en la estipulación cuarta de este contrato.

c) Aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo que se da en las operaciones de tratamiento y que será, en todo caso, conforme con las medidas establecidas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y en el art. 32 del propio RGPD.

d) Tratará los datos personales con la exclusiva finalidad de prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio a las personas usuarias.

e) Custodiará e impedirá el acceso ilegítimo o abusivo de cualquier persona trabajadora o tercero ajeno al presente contrato.

Efectuará un Registro de las Actividades de Tratamiento en la que incluirá la actividad fijada en este contrato. El Registro de Actividades, en todo caso, deberá contener el nombre y los datos de contacto del Encargado, y del responsable por cuenta del cual actúe, las categorías de tratamientos efectuadas por cuenta del Responsable, la descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad y en caso de que ser necesario, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias mediante garantías adecuadas, normas corporativas vinculantes o excepciones la referencia a aquellas garantías y a los medios de obtención de copia de estas o al hecho de que se hubieran prestado. Además, en caso de estar obligados o de designación voluntaria incluirán los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos

f) Manifestará mediante escrito dirigido al Responsable que cumple con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, en particular, con las medidas de seguridad activa y con el Registro de Actividades de Tratamiento. El incumplimiento de esta obligación será responsabilidad exclusiva del Encargado respondiendo frente a terceros y frente al propio Responsable de los daños y perjuicios que pudieran generarse.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

g) No podrá realizar ninguna comunicación ni transferencia de datos, sin la previa autorización escrita del Responsable.

h) No podrá subcontratar el encargo del tratamiento objeto de este contrato a otra entidad u organismo.

i) Tratará con diligencia los datos personales tratados por cuenta del Responsable y garantizará que las personas habilitadas para tratar aquellos datos se hubieran comprometido a respetar la confidencialidad o secreto de estos. En estos casos, documentará el compromiso de confidencialidad, sigilo y secreto del personal a su cargo en la forma regulada en la estipulación decimoquinta y decimosexta.

j) Garantizará el conocimiento especializado de las personas autorizadas a tratar los datos por cuenta del Responsable mediante la realización de un curso de protección de datos con un mínimo de 20 horas/anuales. El Encargado deberá remitir al Responsable la certificación de la formación efectuada dentro del último mes del año natural.

k) Colaborará con el Responsable en la ejecución de las Evaluaciones de Impacto de Protección de datos, de las Auditorías o controles internos que aquel quisiera practicar. Asimismo, informará al Responsable de la instalación de cualquier programa, aplicación y/o sistema dirigido al tratamiento de los datos que se tratan por cuenta del Responsable al objeto de que este pueda determinar si entrañan un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas interesadas, o si en su caso, se deben adoptar medidas mitigadoras o directamente denegar o imposibilitar la utilización de aquellos programas, aplicaciones y/o sistemas.

l) En caso de obligación, o designación voluntaria comunicará la identidad y los datos de contacto de su Delegado de protección de datos.

m) Por elección del Responsable, una vez acabada la vigencia del presente contrato, el Encargado se asegurará de extraer toda la información necesaria para el correcto funcionamiento del servicio, facilitando la transición con el siguiente adjudicatario. Una vez adjudicado el siguiente contrato, el Encargado suprimirá todos los datos personales tratados aplicando cuantas medidas físicas y lógicas resulten necesarias para garantizar la irrecuperabilidad y no restauración de los datos o soportes en que aquellos estuvieren incluidos.

Una vez destruidos los datos, el Encargado remitirá al Responsable un certificado justificativo de la información eliminada, de los soportes físicos y digitales donde se conservaron aquellos y, en su caso, de la documentación física o digital destruida.

No obstante, cuando existiera obligación legal de conservación el Encargado podrá conservar los datos debidamente bloqueados. En este último caso, una vez transcurrido el plazo legal de conservación, el Encargado procederá conforme a lo establecido previamente.

n) Pondrá a disposición del Responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de los principios y obligaciones en materia de protección de datos, permitiendo, en todo caso, la realización de inspecciones del Responsable o de otro auditor autorizado por aquel.

DECIMA.- RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO

El Encargado será responsable de cualquier infracción que se hubiera podido producir como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en las cláusulas del presente contrato y de la normativa de protección de datos.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

En este sentido, el Encargado responderá personalmente de las infracciones en que hubiera podido incurrir indemnizando al Responsable y a los terceros afectados por los posibles daños y perjuicios que pudieran resultar del incumplimiento de sus obligaciones. Dicha indemnización incluirá, entre otros, los siguientes conceptos; los daños reputacionales, los daños morales, los importes de las sanciones administrativas y/o resoluciones judiciales condenatorias, los intereses de demora, las costas judiciales, el importe de realización de la auditorias y de las evaluaciones de seguridad, ya sean internas o externas, que debiera practicar el Responsable como resultado del incumplimiento de aquel.

UNDECIMA.- EJERCICIO DE DERECHOS POR PARTE DE LAS PERSONAS INTERESADAS

Cualquier persona interesada podrá ejercer su derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado frente al Responsable.

La solicitud de ejercicio de derechos se podrá realizar mediante escrito dirigido al Registro del Ayuntamiento de Sestao, Plaza del Kasko s/n 48.910 Sestao (Bizkaia) o de manera telemática en la página web del Ayuntamiento www.sestao.eus, trámite “Ejercer derechos de protección de datos”.

Cuando una persona interesada formule el ejercicio de sus derechos frente al Encargado, este deberá, sin dilación y siempre dentro de las primeras cuarenta y ocho horas, comunicárselo al Responsable. Respecto a la forma de comunicación se estará a lo dispuesto en la estipulación decimocuarta.

En caso de incumplimiento de la comunicación de ejercicio de derechos, el Encargado será personalmente responsable de los daños o efectos que se pudiera derivar.

DUODECIMA.- COLABORACIÓN, CONTROLES Y AUDITORÍAS

El Encargado, en el tratamiento que efectúa por cuenta del Responsable, estará obligado a poner a disposición del Responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

El Responsable, en su condición de propietario de los datos tratados, se reserva el derecho a efectuar en cualquier momento los controles y auditorías que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento de la normativa general o sectorial.

Siempre que resulte adecuado y proporcionado, el Encargado podrá participar en la ejecución de dichos controles y auditorías.

DECIMOTERCERA.- ACTOS DE COMUNICACIÓN

Todo requerimiento, notificación y/o cualquier otro acto de comunicación que se haya de efectuar entre las partes se hará mediante escrito que se dirigirá al domicilio social de la parte contraria de manera telemática a través de la sede electrónica.

En el caso del Responsable, los actos de comunicación, en todo caso, deberán efectuarse a través del Registro Electrónico.

Cualquier cambio de domicilio de cualquiera de las partes deberá ser notificado a la otra de forma inmediata y mediante escrito que permita dejar constancia de la fecha de la notificación y entrega.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

DECIMOCUARTA.- NOTIFICACIÓN DE LAS VIOLACIONES DE SEGURIDAD

Se entiende por violación de seguridad cualquier infracción, quebranto o transgresión que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados por el Responsable o Encargado. Entre otras se entiende por tales, el extravío o robo de un dispositivo móvil, Tablet y /o laptop que contengan o pueda contener datos propiedad del Responsable, el acceso no autorizado o abusivo a las bases de datos aun cuando procedan de su personal del Responsable o Encargado, el borrado accidental de los expedientes o ficheros remitidos, la fuga de información a causa de un ataque en la red corporativa o en la página web y la pérdida de documentación que contenga datos especialmente sensibles.

El Encargado deberá notificar al Responsable, sin dilación y siempre dentro de las primeras veinticuatro horas, cualquier violación y/o brecha de seguridad que se hubiera podido producir en sus instalaciones y/o equipos, salvo cuando los datos personales tratados objeto del presente contrato no hubieran resultado afectados por existir una segmentación de redes y/o del tratamiento, por adoptar sistemas de protección por capas o cuando fuere improbable que dicha violación constituyera un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

En esta notificación el Encargado deberá adjuntar toda la información relevante, en particular, la fecha y hora de producción del incidente, el hecho causante de la brecha, el momento de conocimiento de la producción de la brecha, la forma o medio en el que este se ha producido, las categorías y número de los datos personales que pudieran resultar afectados, las posibles consecuencias y/ daños que se pueden prever, una descripción general de las medidas adoptadas o propuestas para recuperar los datos afectados, para eliminar el ataque o responder a la brecha y/o el resto de información que sea o resulte de interés.

En este caso, el Responsable deberá notificar a la AVPD y al CCN-CERT, sin dilación y siempre dentro de las siguientes primeras setenta y dos horas, cualquier violación y/o brecha de seguridad que se hubiera podido producir en sus instalaciones y/o en sus equipos, salvo cuando fuere improbable que dicha violación constituya un riesgo para los derechos y libertades de las personas.

Además, cuando la violación suponga un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas, el Responsable deberá comunicar este hecho a las personas interesadas. La comunicación a la persona interesada en todo caso se realizará con un lenguaje claro y conciso y contendrá:

a) La naturaleza de la violación

b) Los datos de contacto del delegado de protección de datos.

c) Las posibles consecuencias de la violación.

d) Las medidas mitigadoras adoptadas para eliminar y/o corregir los posibles efectos de la violación.

DECIMOQUINTA.- HABILITACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR CUENTA DEL RESPONSABLE: CONDICIONES APLICABLES AL PERSONAL EMPLEADO

El Encargado y su personal empleado, en relación con el objeto de este contrato, se comprometen a observar la más estricta diligencia. La diligencia conllevará, entre otros, que los datos sean tratados para los fines explícitos y legítimos definidos en este contrato, que únicamente se traten los datos necesarios en relación a la finalidad previamente fijada, que se impida cualquier tratamiento ulterior de los datos que resulte incompatible, que los datos únicamente se conserven durante el tiempo necesario para contribuir a

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

la finalidad del tratamiento y que se establezcan en los sistemas de la información medidas de seguridad que impidan los accesos no autorizados o ilícitos.

En referencia al último supuesto, y con el objeto de tener un conocimiento y control de las personas que tratan datos por cuenta del Responsable, el Encargado deberá remitir al Responsable un listado de las personas habilitadas. Este listado será remitido dentro del mes siguiente a la firma de este contrato y posteriormente cuando se produzcan cambios en el mismo (altas o bajas de personas habilitadas). En este listado, se deberán fijar las actividades de tratamiento que realice cada trabajador/a.

DECIMOSEXTA.- CONFIDENCIALIDAD DEL PERSONAL EMPLEADO POR EL ENCARGADO

El Encargado y su personal empleado, en relación al objeto de este contrato, se comprometen a garantizar, en todo caso, la confidencialidad, reserva y el secreto de los datos personales tratados por cuenta del Responsable.

El compromiso de confidencialidad se certificará mediante un escrito que detallará la obligación a cumplir y que será firmado por cada una de las personas trabajadoras que tratan datos por cuenta del Responsable.

El Encargado deberá poner a disposición del Responsable el compromiso de confidencialidad dentro del mes siguiente a la firma del presente contrato.

Si a lo largo del tratamiento de datos se produjera algún cambio sustancial en los criterios de confidencialidad, sigilo o secreto el Responsable informará debidamente al Encargado.

Asimismo, si se produjera algún cambio en el personal que trata datos por cuenta del Responsable, el Encargado deberá informar debidamente debiendo mandar nuevamente el listado actualizado.

DECIMOSEPTIMA.- CONTRAPRESTACION

El contrato de Encargado del tratamiento no genera ninguna contraprestación para las partes.

DECIMOCTAVA.- NULIDAD

Si alguna de las estipulaciones contenidas en este contrato deviniera en nula, ilegal o ineficaz, ya sea total o parcialmente, la validez, legalidad y exigibilidad del resto de las estipulaciones no se verán afectadas o perjudicadas por aquella.

DECIMONOVENA.- DURACIÓN

Una vez finalizado el contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, el Encargado se compromete a asegurar la extracción de toda la información necesaria para el correcto funcionamiento del servicio, incluyendo entre estos, las copias proporcionadas por el Responsable y el resultado de cualquier elaboración de los mismos.

Cuando el soporte de la documentación se encontrará localizada en dispositivos móviles, laptop, Tablet o cualquier otro elemento informático, la destrucción comportará el borrado completo.

Una vez destruidos los datos, el Encargado remitirá al Responsable un certificado justificativo de la información eliminada, de los soportes físicos y digitales donde se conservaron aquellos y, en su caso, de la documentación física o digital destruida.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-f44bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

No obstante, cuando existiera obligación legal de conservación, el Encargado podrá conservar los datos debidamente bloqueados, mientras pudieran derivarse responsabilidades de la ejecución de este contrato.

VIGESIMA.- INFORMACIÓN ACERCA DEL TRATAMIENTO DE DATOS INCLUIDO EN ESTE CONTRATO

En cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD y la LOPDPGDD, queda informado de que los datos personales que, en su caso, se han recogido a través del presente contrato, serán tratados por el

Responsable con la finalidad de garantizar el adecuado mantenimiento, cumplimiento y control del presente acuerdo.

VIGESIMOPRIMERA.- LEGISLACION APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente contrato se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes españolas y cualquier disputa, controversia o conflicto interpretativo o de ejecución será sometido a la jurisdicción de los Tribunales de Bilbao, renunciando por tanto a cualquier otro foro competente.

Y para que así conste a los efectos oportunos, en prueba de conformidad firman.

REPRESENTANTE DEL AYUNTAMIENTO DE SESTAO

REPRESENTANTE DE ……..

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-f64df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

APÉNDICE DEL CONTRATO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: MEDIDAS DE SEGURIDAD A IMPLEMENTAR POR EL ENCARGADO

1. Funciones y obligaciones del personal

El Encargado:

- Documentará las obligaciones y funciones de cada uno de los perfiles de las personas usuarias que traten la información por parte del Responsable

- Documentará las personas usuarias que tienen acceso a los datos tratados por cuenta del Responsable.

- Adoptará medidas de seguridad adecuadas para proteger los datos tratados por cuenta del Responsable.

- Y formará a su personal empleado de tal forma que comprendan las normas de seguridad que deben implementar en el desarrollo de sus funciones y tareas y las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

2. Identificación, autenticación y control de acceso de las personas empleadas

El Encargado del tratamiento, respecto a los datos personales tratados por cuenta del Responsable y según su perfil y sus funciones y/o tareas:

1. Adoptará medidas para garantizar la identificación y autenticación de sus trabajadores/as. Si el mecanismo de autenticación elegido fuera la aplicación de una contraseña, el Encargado deberá elaborar una política donde se definan el sistema de gestión de las contraseñas con las siguientes condiciones:

    - Las contraseñas se deberán modificar cada tres meses.

    - No se podrá reutilizar las cuatro anteriores contraseñas.

    - Las contraseñas deberán tener una longitud mínima de ocho caracteres y deberán combinar caracteres de distinto tipo; mayúsculas, minúsculas, números y símbolos.

    - El número máximo de intentos de autentificación será de cuatro.

    - Las contraseñas que se utilicen en ningún caso serán las que por defecto tienen los equipos o las que se usen en otras aplicaciones y/o sistemas.

    - Queda prohibido compartir contraseñas.

    Registrará los accesos que se efectúen en los aplicativos, sistemas, programas o bases de datos dejando trazabilidad de la fecha, hora, gestión realizada y persona que la realiza. Una vez finalizada

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-f64df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

la vigencia del contrato, eliminará los registros efectuados por cuenta del Ayuntamiento, salvo que existiera obligación legal o litigio o reclamación abierta. En cualquiera de las dos excepciones anteriores, el Encargado bloqueará debidamente los datos.

2. Elaborará de conformidad con la cláusula decimoquinta una relación del personal empleado con acceso autorizado para el tratamiento de datos especificando, además las aplicaciones, sistemas, programas o bases de datos en que tienen habilitado tal acceso. Cada vez que se produzca un cambio en el listado, el Encargado deberá notificarlo al Responsable.

3. Establecerá medidas de seguridad para garantizar que únicamente el personal autorizado pueda acceder a los equipos que den soporte a los sistemas de la información tratados por cuenta del Responsable.

3. Gestión documental

El encargado deberá documentar la gestión documental efectuada por cuenta del Responsable. Para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio:

1. Los datos personales nunca serán tratados en formato papel.

2. El tratamiento de los documentos que contengan datos personales fuera de las oficinas de la empresa adjudicataria se hará previo establecimiento de gestión de soportes y previa adopción de medidas que eviten el acceso indebido, la sustracción o pérdida.

3. Los documentos que contengan datos personales y que trate el personal habilitado estarán siempre inventariados y cifrados. Dentro del inventario se incluirán las medidas de seguridad implantadas en los equipos o sistemas que sean portátiles y que deba utilizar el personal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

4. Gestión de soportes

Los equipos o dispositivos de almacenamiento que traten datos personales por cuenta del Responsable deberán disponer de mecanismos que impidan el acceso de personas no habilitadas.

Siguiendo este principio, los equipos de trabajo se deberán bloquear cuando estén inactivos durante más de cinco minutos.

5. Registro de incidencias

En concordancia con la cláusula decimocuarta del contrato, el Encargado deberá habilitar un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias de violación de los datos personales tratados por cuenta del Responsable.

El indicado procedimiento, en todo caso, contendrá un registro con la siguiente información:

- Hechos que han dado lugar al Registro.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Fecha y hora en que se ha producido.
- Naturaleza de la incidencia.
- Ciclo de vida de la incidencia (quien ha sido conocedor, a quién ha reportado la incidencia internamente, que actuaciones se han realizado, actuaciones pendientes de realización…).
- En su caso, comunicación de la incidencia al Responsable.
- Posibles consecuencias de la violación.
- Las medidas mitigadoras adoptadas para eliminar y/o corregir los posibles efectos de la violación.

6. Copias de respaldo y recuperación

El Encargado del tratamiento deberá:

1. Elaborar, si es que no dispusiera, de un procedimiento de gestión de copias de respaldo y de recuperación de datos.
2. Realizar copias de respaldo, al menos semanalmente, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos.
3. Verificar semestralmente el correcto funcionamiento y aplicación del procedimiento.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-f64df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

ANEXO II REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA IMPLEMENTAR EN LA WEB MUNICIPAL

Responsable del tratamiento y datos de contacto	Ayuntamiento de Sestao Plaza del Kasko s/n, 48.910 Sestao (Bizkaia) www.sestao.eus
Finalidad del tratamiento	Prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio a personas usuarias.
Datos del delegado de protección de datos	delegadapd@sestao.eus
Base jurídica del tratamiento	Ejercicio de poderes públicos conferido al Responsable en virtud de en virtud del art. 25.2.e) de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, art. 17.1.14 de la Ley 2/2016, de 7 de abril de Instituciones Locales de Euskadi, art. 22.1.1.3 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, del Parlamento Vasco, de Servicios Sociales; y la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014
Categorías de personas interesadas	☒ Personas usuarias ☒ Representantes políticos
Categorías de datos	☒ Datos básicos: Nombre, apellidos y fecha de nacimiento de los miembros de la unidad familiar ☒ Datos de identificación: DNI/NIE/Pasaporte de los miembros de la unidad familiar ☒ Datos de residencia: Certificado de empadronamiento de los miembros de la unidad familiar. ☒ Datos de contacto: Dirección, teléfono y correo electrónico. ☒ Datos de carácter económico: Percepción de pensiones, desempleo, actividad económica y cualquier otro ingreso o prestación de cualquier índole, tenencia de bienes inmuebles, patrimonio y cuentas o títulos bancarios ☒ Datos de carácter laboral: Vida laboral. ☒ Datos de carácter especial: Datos de salud y evolución sanitaria y firma.

Categorías de destinatarios	☒ Encargado del tratamiento ☒ Profesionales que presten servicio por cuenta del Encargado del Tratamiento ☒ Juzgados y Tribunales ☒ Abogados y procuradores. ☒ Autoridad de Control: Según la materia investigada Agencia Española de Protección de Datos o Autoridad Vasca de Protección de Datos
Transferencias Internacionales de datos	No se dan
Plazo de conservación	Los datos personales serán conservados durante cinco años contados desde la presentación de la factura en la que el

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

	Encargado del tratamiento presta el Servicio de Ayuda a Domicilio a la persona usuaria, siendo posteriormente eliminados.
Medidas técnicas y organizativas de seguridad	Categorización de sistemas de información y aplicación de medidas de seguridad de acuerdo a lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-f64df57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

ANEXO III REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA IMPLEMENTAR EN LA WEB DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

Encargado del tratamiento y datos de contacto	Incluir los datos de la empresa adjudicataria
Responsable del tratamiento y datos de contacto	Ayuntamiento de Sestao Plaza del Kasko s/n, 48.910 Sestao (Bizkaia) www.sestao.eus
Datos del delegado de protección de datos	Incluir solo en el caso de que la empresa adjudicataria lo hubiera designado de manera voluntaria o este obligado a su designación
Finalidad del tratamiento	Prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio a personas usuarias.
Categorías de tratamientos efectuados por cuenta del Responsable.	☒ Datos básicos: Nombre, apellidos y fecha de nacimiento de los miembros de la persona usuaria. ☒ Datos de identificación: DNI/NIE/Pasaporte de la persona usuaria. ☒ Datos de contacto: Dirección, teléfono y correo electrónico de la persona usuaria. ☒ Datos de carácter especial: Datos de salud y evolución sanitaria de la persona usuaria.
Transferencias Internacionales de datos	No se dan
Medidas técnicas y organizativas de seguridad	Incluir una descripción de las medidas técnicas y organizativas que aplica la empresa adjudicataria al tratamiento de datos efectuado por cuenta del Ayuntamiento

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Tiene carácter de Información Confidencial aquella información de carácter personal y/o de carácter técnico que teniendo relación directa con el servicio prestado por la empresa adjudicataria del Servicio de Ayuda a Domicilio sea tratada por usted como persona empleada.

Como persona empleada de _____(empresa adjudicataria) usted estará obligado a guardar sigilo, confidencialidad y secreto profesional respecto de toda aquella información personal y/o material que hubiera conocido como consecuencia de su trabajo.

Como consecuencia de este deber, usted estará obligado a no difundir, transmitir, desvelar ni revelar el contenido de la información y/o los datos a los que hubiera tenido acceso, salvo cuando dicho acceso estuviera autorizado por ley, por un derecho o cuando hubiera sido solicitado por los órganos judiciales en el ejercicio de las funciones jurisdiccionales. Esta obligación se mantendrá aun cuando hubiese finalizado la prestación de servicio con la empresa adjudicataria.

El incumplimiento total o parcial de esta cláusula podrá dar lugar al ejercicio de una acción tendente a reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios irrogados por la vulneración de tales deberes.

COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-fd4bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Sestaoko Udala
Ayuntamiento de Sestao
(BIZKAIA)

Si usted, como persona empleada por _____(empresa adjudicataria), tiene constancia o conocimiento de la producción de una violación en la seguridad de los datos personales tratados tendrá la obligación de comunicar este hecho sin dilación y en todo caso dentro de las primeras veinticuatro horas desde que se produzca este conocimiento al Ayuntamiento de Sestao.

FECHA Y FIRMA

Sestao, a fecha de la firma digital.
El Jefe de Sección de Acción Social e Igualdad,
Fdo. José María García Noriega.

Sinatzaile / Firmante: JOSE MARIA EDUARDO GARCIA NORIEGA Data: 2026-01-14 11:02:17(UTC) Fecha: 14/01/2026 11:02:17 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: SESTAOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE SESTAO Data: 2026-01-15 12:21:17(UTC) Fecha: 15/01/2026 12:21:17 (UTC)
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 {9e7d65cc-5743-41b1-84ac-f64bf57a253b} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.