

AYUNTAMIENTO DE ZAMBRANA

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL Y PROGRAMA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO DE ZAMBRANA

- EXPEDIENTE: 237/2024

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Condiciones Técnicas tiene por objeto describir las condiciones de los Servicios de Bienestar Social y del Programa de Envejecimiento Activo.

2.- NORMATIVA APLICABLE

El servicio se prestará de acuerdo con lo establecido en:

- El Pliego de Condiciones Técnicas y el Pliego de Condiciones Económicas y Administrativas.
- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.
- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- El Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los Servicios Sociales en la CAV y el Régimen de Sugerencias y Quejas.
- Ley 4/2005 de 18 de febrero de la EAE para la igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres
- La Ordenanza Municipal reguladora del Programa de Bienestar Social de Zambrana y su precio público (Aprobado por el Pleno municipal el 22 de marzo de 2024 y publicado en el BOTA el 07 de junio de 2024)
- El contrato para la prestación del servicio.

Y cualquier otra disposición que en el futuro se modifique o desarrolle estas normas.

3.- OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS

Los objetivos de la creación del Programa de Bienestar Social y de la prestación de los servicios incluidos en el mismo son mejorar la calidad y cantidad de los servicios públicos prestados en el término municipal de Zambrana, ayudar a mantener y mejorar la movilidad, y obtener el máximo nivel de funcionalidad.

4.- PERSONAS DESTINATARIA:

Las que resulten beneficiarias del Programa de Bienestar Social en base al artículo 3 y ss. de la Ordenanza municipal.

5.- CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LA EMPRESA CONTRATISTA

MARIA TRINIDAD ZARZA MARTINEZ (1 de 1)
ACALR
Firma: 01/08/2024
HASH: 68a861ba4912b6a6e749deb79bbled9



5.1. Prestaciones de los servicios:

- Servicio de Podología: Incluirá servicios de quiropedia.

El coste del servicio será de 25 euros de los cuales el 50% será abonado por el beneficiario al finalizar la sesión y el resto por el Ayuntamiento.

- Servicio de Peluquería: Incluirá peinados, corte y color. El precio será abonado por el beneficiario al finalizar el servicio.

PEINADOS	
• Pelo corto.....	14€
• Pelo medio.....	17€
• Pelo largo.....	18€
CORTES	
• Pelo corto.....	13€
• Pelo medio.....	15€
• Pelo largo.....	19€
• Corte caballero.....	12€
• Niño hasta 10 años.....	10€
• Niña hasta 10 años.....	12€
• Lavar, cortar, secar pelo corto....	15€
• Lavar, cortar, secar pelo largo....	20€
COLOR	
• Pelo corto.....	21€
• Pelo medio.....	23€
• Pelo largo.....	24€

- Servicio de fisioterapia: Incluirá sesiones de 45 minutos. El coste del servicio será de 50 € por sesión. El precio será abonado por el beneficiario al finalizar el servicio.

- Servicios de envejecimiento activo: gimnasia de mantenimiento, estimulación cognitiva y estimulación física.

Las prestaciones ofertadas se desarrollarán teniendo en cuenta la perspectiva de género (incluyendo situaciones, necesidades, intereses, aspiraciones y problemas específicos de mujeres y hombres, teniendo en cuenta las diferencias entre unas y otros y, en particular, la situación de las mujeres que padecen discriminación múltiple). Teniendo en cuenta las desigualdades sociales que afectan a las mujeres.

5.2.- Horarios y días de atención:

En general, el Programa de Bienestar Social se prestará de lunes a viernes, excepto en días festivos, agosto, 24 y 31 de diciembre y puentes de cada año. En concreto, cada servicio se prestará, como mínimo, los siguientes días y en los siguientes horarios:

- Servicio de Podología: un día cada dos meses, en horario de mañana. De 10 a 14 horas.
- Servicio de Peluquería: un día a la semana, en horario de tarde. De 15 a 20 horas.
- Servicio de Fisioterapia: un día al mes, en horario de tarde. De 15 a 20 horas.
- Servicio de envejecimiento activo:
 - o Gimnasia de mantenimiento: martes y jueves, en horario de mañana de 10 a 11 horas.
 - o Estimulación cognitiva: lunes, en horario de mañana, de 10 a 11 horas.
 - o Estimulación física: miércoles, en horario de tarde, de 16 a 17 horas.



Estos días se establecerán al principio de cada año en el calendario del servicio que será aprobado por el ayuntamiento. Además de las horas de atención directa, se prevé una hora más al día para realizar actividades que no sean de atención directa, como preparación de material, actividades, coordinación, memorias, etc.

5.3.- Espacios y número de personas atendidas:

El servicio se prestará en el edificio/s municipal que el ayuntamiento considere oportuno. El número máximo de personas beneficiarias será de 12 por sesión, salvo aquellos servicios que por sus características requiera la participación individual.

5.4.- Inicio del Servicio:

La entidad adjudicataria estará obligada tras la notificación de un alta a que la persona pueda acudir al servicio en 15 días hábiles desde la recepción de orden de alta, salvo aquellas actividades que por su periodicidad no lo permita, en cuyo caso tendrá que ser en la siguiente sesión.

El personal recibirá la solicitud de alta de la persona usuaria del servicio por parte de los servicios municipales.

6.- CONTENIDOS Y METODOLOGÍA DEL SERVICIO:

- Servicio de Podología: Servicios ordinarios de quiropedia, entendida como el tratamiento podológico que consiste en la eliminación de callosidades y alteraciones en las uñas de los pies con el objetivo de evitar que estas leves lesiones se agraven y deriven en otras de mayor envergadura.
- Servicio de Peluquería: Peinado, corte (lavar, cortar, secar) b y color.
- Servicio de Fisioterapia: Servicios ordinarios de fisioterapia, entendida como la disciplina de ciencias de la salud que ofrece tratamiento y rehabilitación física para diagnosticar, prevenir y tratar síntomas de múltiples patologías, tanto agudas como crónicas, por medio de ejercicios terapéuticos y agentes físicos como la electricidad, ultrasonido, láser, calor, frío, agua y técnicas manuales como estiramientos, tracciones y masoterapia.
- Servicio de envejecimiento activo:
 - o Gimnasia de mantenimiento: para el mantenimiento de una constitución flexible, ágil, potente, con una educación postural correcta, conociendo y pudiendo controlar el trabajo realizado por el cuerpo.
 - o Estimulación cognitiva: conjunto de actividades dirigidas a mantener o a perfeccionar el funcionamiento cognitivo en general, a través de ejercicios de memoria, percepción, atención, concentración, lenguaje, funciones ejecutivas como: solución de problemas, planificación, razonamiento y control.
 - o Estimulación física: Realización de ejercicios para sanar o desarrollar las partes del cuerpo que se llegan a deteriorar o a lesionar. Ejercicios multiarticulares y multimusculares que buscan mejorar la funcionalidad del movimiento humano. No solo se trabajan y mejoran las capacidades de fuerza, velocidad y resistencia, sino que también se trabajan otras capacidades importantes para el día a día como la coordinación, el equilibrio, la estabilidad, la agilidad o la movilidad.

7.-. RECURSOS HUMANOS



La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios para una correcta prestación del servicio, asumiendo todos los costes derivados de dicho personal, que en ningún caso tendrá vinculación administrativa con el ayuntamiento, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal. El equipo adjudicatario deberá acreditar los recursos humanos necesarios para el desarrollo de la atención directa e indirecta y para el adecuado seguimiento del servicio que ofrece al Ayuntamiento de Zambrana. El equipo de trabajo dedicado directamente a la prestación del servicio estará constituido del siguiente modo:

- Servicio de Podología: Graduado o licenciado en Podología.
- Servicio de Peluquería: Grado superior peluquería.
- Servicio de Fisioterapia: Graduado o licenciado fisioterapia.
- Envejecimiento activo:
 - o Gimnasia de mantenimiento: Técnico superior en Acondicionamiento físico o equivalente. Se admitirá cualquier titulación superior a la requerida.
 - o Estimulación cognitiva: Graduado o licenciado en Psicología
 - o Estimulación física: Graduado o licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.

Cada profesional será la responsable del desarrollo del servicio y sus funciones serán las siguientes:

- Planificar el servicio, con concreción y desarrollo de todas las actividades.
- Emitir informes iniciales de incidencias y de asistencia, con distinción de género.
- Coordinación periódica de la empresa contratista con la persona responsable de referencia del servicio, a fin de trasladar la información necesaria sobre la marcha del servicio en general y de las personas usuarias en particular. Así mismo, y si la situación de una persona usuaria lo requiere, se coordinará con los servicios sociales municipales.
- Posibilitar una comunicación permanente mediante teléfono o correo electrónico. Para cualquier decisión relativa al espacio o a alguna persona usuaria, contrastará la situación con los servicios sociales municipales, que serán quienes determinen la decisión a adoptar.
- Adquirir y facilitar los materiales necesarios para el desarrollo de los servicios y el uso adecuado de las instalaciones.
- LOTE 4. Realizar una valoración trimestral y una memoria anual del servicio que presta. El contenido de la memoria se presentará desagregado por géneros (hombres y mujeres). Incluir en los informes la identificación de áreas de mejora con propuestas concretas.

8. RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

En relación a la prestación del Servicio, se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios:

- Colaborar con los Servicios Sociales Municipales para la puesta en marcha del servicio, a través del grupo o grupos que se formen, así como realizar su seguimiento y evaluación. Para ello, participará en las reuniones para las que sea requerida y emitirá los informes que se le



soliciten. - Diseñar la programación general del servicio y remitirla a la responsable del contrato para su aprobación con anterioridad a su ejecución.

- Contratar a las personas necesarias para llevar a cabo el servicio en las condiciones recogidas en el presente pliego.

- Realizar el seguimiento y supervisión del trabajo que realiza la persona profesional del servicio. - Realizar una valoración anual global del servicio, recogida en un informe que se presentará a la persona responsable del contrato.

- Prestar ininterrumpidamente el servicio durante el horario y días de atención del mismo. Las bajas deberán ser sustituidas con inmediatez, debiendo previamente acreditar a la persona responsable del contrato que la persona reúne los requisitos.

- Comunicar directamente al Departamento de Servicios Sociales cualquier incidencia que se produzca en el servicio.

- Cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia laboral de seguridad e higiene en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.

- Responsabilizarse de la calidad técnica de los trabajos que desarrolla y las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración o para terceros/as, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Solo quedará exento/exenta de responsabilidad cuando los vicios que se observan, sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella.

- Controlar y dar cuenta de la puntualidad y asistencia al servicio por parte del personal. De la misma manera cuando se recepcionen quejas sobre la puntualidad o incumplimiento de los tiempos, deberá investigar lo acontecido y actuar en consecuencia.

- Evitar cambios en la figura del personal.

- Suministrar el material fungible necesario para el desarrollo de las actividades previstas en la planificación.

- Facturación mensual del Servicio cuando el servicio lo requiera.

- En relación al Control y la evaluación: La responsable del Departamento de Servicios Sociales de Ayuntamiento confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios del Departamento con la siguiente periodicidad.

PUNTUALMENTE Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.

Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

DIARIA

- Incidencias acontecidas en la prestación del servicio.

- Conflictos que surjan entre el personal y personas usuarias del servicio.



TRIMESTRAL: únicamente el lote 4:

- Informe trimestral de los casos atendidos en el servicio.
- La entidad adjudicataria proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el trimestre, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.

ANUAL

- Elaboración de un informe de la situación de cada persona y del servicio. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por el Departamento de Servicios Sociales.

Otros aspectos: lotes 4

- Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración. El personal encargado de la inspección, y el propio departamento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.
- El personal técnico responsable del Departamento de Servicios Sociales promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con la persona responsable de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar actuaciones.
- La empresa adjudicataria garantizará la formación permanente del personal a través de la asistencia a cursos de reciclaje profesional.
- Se deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, fuera de lo establecido en este contrato, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo informativas.
- La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. La empresa adjudicataria deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional. La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, la ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

9.- RECURSOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO y SOPORTES TÉCNICOS

9.1 EL AYUNTAMIENTO

El ayuntamiento asumirá los gastos de funcionamiento y mantenimiento del local en que se preste el servicio. También pondrá a disposición del servicio:

- Mobiliario (mesas y sillas).



- Armario/s para recoger el material.

Se realizará un inventario inicial del material que se pone a disposición, que en su caso, será actualizado anualmente.

9.2 EMPRESA ADJUDICATARIA

En cuanto al material, la empresa se hará responsable de:

- La adquisición y disposición del material fungible necesario para las actividades de manualidades.
- Adquisición y disposición de material para otras actividades (juegos de mesa, visitas...).
- Mantenimiento en buen estado de los elementos y materiales puestos a disposición del servicio.

Se realizará un inventario inicial del material, que será actualizado anualmente. La entidad prestataria del servicio debe de disponer de los siguientes documentos y soportes a los que el Departamento tendrá en todo momento derecho a acceder:

A) Libro de sugerencias

B) Libro de reclamaciones

C) Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc) la elaboración de informes descriptivos y la comunicación con la persona usuaria.

10.-CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

Requisitos lingüísticos Esta contratación se halla sujeta obligatoriamente al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley Básica 10/1982, de 24 de noviembre, de Normalización del uso del Euskera, y por la normativa que la desarrolla, entre otros el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, y el “Plan para la normalización del uso del euskera en los servicios municipales”, Euskararen erabilpena normaltzeko udal araudia (xn--oati-gqa.eus). El servicio que se va a ofrecer incluye la relación directa con las personas mayores. En Zambrana ese tanto por cierto no es especialmente significativo en el grupo de edad de personas a las que el servicio va dirigido, esto es, la lengua de uso habitual de los potenciales usuarios del servicio es el castellano.

Tomando como referencia todo ello, en la presente contratación, en relación con el euskera se deberán tomar en cuenta los siguientes criterios:

Requisitos a cumplir por el personal prestatario del servicio: El personal deberá dominar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca —oralmente y por escrito—.

Se potenciará el uso del euskera en las relaciones con las personas destinatarias del servicio.

11.- CRITERIOS DE IGUALDAD

Además de lo señalado en los pliegos técnicos, se atenderá a lo establecido en los pliegos de condiciones administrativas, en los criterios de valoración y en las condiciones de ejecución.

