



AYUNTAMIENTO
DE PIÉLAGOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPTP) PARA LA CONTRATACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE PIELAGOS.

CAPÍTULO I. NATURALEZA, OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es fijar las condiciones técnicas que han de regir la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) en el municipio de Piélagos.

2.- MARCO LEGAL

Según la Ley de Cantabria 2/2007 de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales, en su artículo 27.1. A) 5º se recoge el Servicio de Ayuda a Domicilio, el cual ofrece un conjunto de actuaciones en el domicilio de las personas con el fin de prestar apoyo y atender las necesidades de la vida diaria. El servicio podrá tener desarrollos diferentes en el ámbito de la atención de las necesidades domésticas y en el ámbito de los servicios relacionados con el cuidado personal.

3.- OBJETIVOS DEL SAD

Los Servicios de Ayuda Domiciliaria, son servicios sociales públicos de carácter generalista, destinados a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir situaciones de necesidad y deterioro personal o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socioeducativo, doméstico y/o social.

4.- CARACTERISTICAS DEL SAD

1. El SAD se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas beneficiarias, dentro del término municipal de Piélagos.
2. Es un servicio básico que no sustituye a la responsabilidad familiar y de carácter complementario con otro tipo de recursos de carácter social y sanitario.

Avda. Luis de la Concha, n.º 66 – 39470 RENEDO DE PIELAGOS (Cantabria)

Telf: 942 076 900 – Fax: 942 076 901

www.pielagos.es

3. Tiene un carácter polivalente que implica intervenciones diversas y atiende a situaciones carenciales y/o problemáticas complejas y heterogéneas.
4. Tiene carácter transitorio, en cuanto que se dirige en principio a la superación de una situación carencial y/o de dificultad, y actúa con mayor o menor intensidad, prestando unas u otras tareas, en función de las posibles modificaciones en las necesidades de la persona atendida. Al tiempo puede convertirse, en determinadas situaciones, en un servicio de carácter definitivo.

5.- USUARIOS

Con carácter general, podrán solicitar el SAD Municipal aquellas personas y/o familias que estén empadronadas y que residan habitualmente en el municipio de Piélagos.

Con carácter específico podrán ser beneficiarios del SAD:

- a) Las personas que presente una situación que les impida satisfacer, por sus propios medios, sus necesidades personales y domésticas y que se encuentren en condiciones de desventaja social.
- b) Las familias con menores de edad con las que se intervendrá para fomentar hábitos de buen cuidado y desarrollo personal.

6.- PRESTACIONES OBJETO DE CONTRATACION.

Los servicios a prestar por las empresas adjudicatarias, son las siguientes:

1. Atenciones de carácter personal.

Se corresponden a las actividades y tareas cotidianas de apoyo personal a los usuarios, que por razón de su deterioro físico, psíquico o sensorial, precisen ayuda en la realización de determinados actos personales para desarrollar su vida cotidiana en las condiciones más normalizadas que sea posible. Se podrán concretar, entre otras, en las siguientes:

- Aseo personal, incluyendo: cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual, apoyo o atención en el baño.
- Atención especial al mantenimiento de la higiene de personal de encamados e incontinentes.
- Ayuda o apoyo a la movilización, tanto dentro del hogar como fuera del mismo.
- Apoyo en la ingesta de alimentos.
- Seguimiento de la ingesta de los medicamentos prescritos, con supervisión del personal sanitario que corresponda al usuario.

En aquellos casos que el usuario cuente con apoyo familiar suficiente, se complementará la labor de los familiares principalmente en lo que a necesidades de atención personal se refiere.



AYUNTAMIENTO
DE PIÉLAGOS

2. Atenciones de carácter doméstico.

Las actuaciones de carácter doméstico, son aquellas actividades y tareas cotidianas del hogar, destinadas al apoyo de la autonomía personal y familiar.

- Limpieza y mantenimiento cotidiano del domicilio que correspondan al entorno directo del usuario, mobiliario y enseres de uso diario. No estarán incluidos en la Atención Domiciliaria las tareas de limpieza general del hogar, ni los arreglos, ni las reparaciones de aparatos, tareas de mantenimiento que requieran la intervención de un profesional.
- Lavado, planchado y repaso de la ropa del usuario en el domicilio.
- Manejo de aparatos electrodomésticos y sistemas de calefacción.
- Cualquier otra actividad necesaria para el mantenimiento del domicilio del usuario/a que será prescrita por la Trabajadora Social municipal. Serán por cuenta del usuario los útiles y material de trabajo, así como su reposición y deberá asumir también los daños, roturas y desgaste natural de los materiales utilizados por el auxiliar de ayuda a domicilio (como averías de aparatos domésticos, reparaciones y sustituciones... y otros), salvo en los supuestos de negligencia personal no excusable.

3. Servicios de carácter socio- educativos.

- Intervención en el proceso educativo y de promoción de hábitos personales y sociales saludables.
- Orientación técnica para desarrollar capacidades personales y habilidades sociales.
- Facilitar el acceso a actividades de ocio y tiempo libre, así como las educativas.

7.- PRESTACIONES EXCLUIDAS.

- En ningún caso podrán realizarse funciones de carácter exclusivamente sanitario, así como, administrar alimentos y medicamentos por vía parenteral, colocar o quitar sondas, poner inyecciones, o cualquier otra de similar naturaleza.
- Atender a otros miembros de la familia que convivan en el mismo domicilio que el usuario cuando el servicio sea una única persona.
- Realizar tareas que supongan riesgos subiéndose a alturas.

Avda. Luis de la Concha, n.º 66 – 39470 RENEDO DE PIELAGOS (Cantabria)

Telf: 942 076 900 – Fax: 942 076 901

www.pielagos.es

- Limpiezas de carácter extraordinario con motivo de obras, temporada, limpieza de metales que requiera tratamiento especial (plata, bronce, cobre...).
- Realizar compras fuera de la zona, salvo excepciones señaladas por la trabajadora social.
- Traslado de la persona usuaria en el vehículo de la auxiliar de ayuda a domicilio, salvo en situaciones de extrema urgencia.

8.- INTENSIDAD DEL SERVICIO

Con carácter general, el SAD se prestara todos los días laborales de lunes a viernes, el horario será flexible y diurno de 8:00 a 20:00 horas.

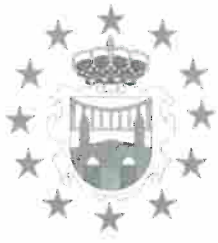
Los límites temporales de prestación del SAD se establecerán en función de la evaluación de las necesidades de las personas usuarias. La prestación máxima será de dos horas al día o sesenta y dos horas al mes.

Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 30 minutos.

CAPITULO II. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA DEL SAD

9.- CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS AL ADJUDICATARIO:

1. Para la ejecución de los servicios descritos, la Empresa adjudicataria deberá contar con personal cualificado suficiente y con aptitudes idóneas para atender las prestaciones objeto del contrato, asumiendo los costes derivados de las relaciones de dependencia y laborales de dicho personal que, en ningún caso, se considerará como personal municipal.
2. En ningún supuesto, el Ayuntamiento de Piélagos se subrogará en las relaciones contractuales entre contratistas y personal de la entidad adjudicataria, ya sea por extinción de la sociedad, quiebra, suspensión de pagos o cualquier otra causa similar.
3. El adjudicatario deberá tener una oficina abierta y organización administrativa, técnica y funcional ubicada en Cantabria, disponiendo de una estructura organizativa que haga viable el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la adjudicación de estos servicios.
4. La empresa que resulte adjudicataria facilitará a las auxiliares domiciliarias la ropa y el calzado adecuado para la prestación del servicio, garantizando el uso del mismo en los domicilios.



AYUNTAMIENTO
DE PIÉLAGOS

5. Así, la empresa dispondrá de personal para sustituir de inmediato a cualquier auxiliar domiciliaria que por diversas causas tenga que ausentarse o faltar a un servicio, sin que la persona beneficiaria deje de percibirlo en ningún momento, respetando el horario establecido con anterioridad.
6. En función de la distribución territorial del municipio de Piélagos, la empresa deberá tener auxiliares domiciliarios con carnet de conducir y medios de locomoción propios que le permitan el desplazamiento hasta los domicilios de las personas beneficiarias.
7. La empresa adjudicataria así mismo, deberá tener contratada una persona responsable de la coordinación del servicio, teniendo que disponer de titulación de diplomado/a en Trabajo Social.
8. La empresa adjudicataria dispondrá de un plazo de dos meses tras la adjudicación para proporcionar un carnet identificativos tanto a la persona responsable de la coordinación como a las auxiliares domiciliarias, que les acredite como trabajadoras del Servicio de Atención Domiciliaria.
9. Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal auxiliar de ayuda a domicilio, con un mínimo de 20 horas anuales de formación, cuyo contenido y metodología deberá ser supervisado por el responsable técnico municipal.
10. Disponer del equipamiento básico necesario para el desarrollo de las actividades, incluyendo la disponibilidad de los programas informáticos para la gestión económica y técnica que se pondrán a disposición del Ayuntamiento en el primer trimestre posterior a la fecha de la contrata.
11. Mantener una línea 900 o número de teléfono determinado para facilitar la comunicación interna entre las auxiliares y la empresa, así como teléfono de urgencias para su uso fuera del horario de oficinas.
12. Presentar una Memoria Anual al finalizar el ejercicio económico, así como un informe cuatrimestral.
13. Disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cumpliendo con lo establecido en los artículos 16 y 17 de la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como de lo que se derive de la legislación vigente en esta materia.

C.I.F.: P-3905200F

14. La empresa estará obligada a proporcionar a todos los trabajadores de su plantilla, información acerca de: el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, las Normas de Funcionamiento y el Protocolo de Actuación ante situaciones de emergencia, facilitando los manuales correspondientes.
15. La empresa no deberá realizar ningún servicio si no está presente el beneficiario del mismo en el domicilio. La entrega de llaves del domicilio por parte del usuario a la empresa o personal a su cargo, deberá realizarse con carácter excepcional, mediante autorización expresa por escrito del beneficiario y ser comunicado previamente a la Coordinadora de Servicios Sociales Municipal. En todo caso la responsabilidad del uso que se haga de la misma, vincula directamente a la empresa y el usuario, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento.

10.- FUNCIONES DEL TRABAJADOR/A SOCIAL DE LA EMPRESA.

1. Realización de visitas domiciliarias conjuntas con los técnicos de Servicios Sociales para valoración de los servicios. En casos de extrema urgencia y cuando los técnicos del área lo consideren oportuno bajo previa autorización, la Trabajadora Social de la empresa, podrá realizar dicha visita de valoración sola con el objeto de agilizar e iniciar el servicio. Así, deberá realizar mínimo una visita domiciliaria al año de seguimiento a todos y cada uno de los beneficiarios y con mayor frecuencia a las altas nuevas, tras modificación del servicio, así como aquellos casos que así lo requieran remitiendo al Coordinador del Departamento de Servicios Sociales informe de la situación de los beneficiarios tras la visita realizada.
2. Recepción, estudio y asignación de auxiliares de los casos a atender, realizando la presentación de la auxiliar correspondiente en el propio domicilio, comunicando al beneficiario el horario de atención y tareas asignadas.
3. Organización del trabajo y seguimiento del equipo del SAD, supervisando el cumplimiento de los servicios respecto a horarios, tareas realizadas, calidad del servicio, satisfacción del beneficiario, etc.
4. Reuniones de seguimiento y coordinación con las auxiliares domiciliarias.
5. Transmisión de información de interés a las auxiliares domiciliarias del SAD. sobre la situación de las personas usuarias del servicio, facilitar pautas para una adecuada atención y medidas a adoptar en el desempeño de la tarea, teniendo en cuenta la normativa existente respecto a Riesgos Laborales.
6. Coordinación directa con los trabajadores sociales del Ayuntamiento.



AYUNTAMIENTO
DE PIÉLAGOS

7. Realizar seguimiento de la evolución de los casos a través de la coordinación con las auxiliares domiciliarias y visitas a domicilio de seguimiento de la trabajadora social, valoración de la adecuación de los servicios prestados a la necesidad existente, y modificación de los mismos si procede.
8. Recepción de todo tipo de incidencias, y comunicación por escrito de las mismas al Ayuntamiento.
9. Entrega mensual de la facturación del SAD y documentación acordada con el Ayuntamiento, como la relación de beneficiarios a presentar en el Instituto Cantabro de Servicios Sociales (ICASS) y otros departamentos municipales si se requiere.

11.- FUNCIONES DE LAS AUXILIARES DOMICILIARIAS

1. Prestación de atención directa a las personas beneficiarias del SAD dentro del horario asignado (atención personal, tareas domésticas, apoyo social, acompañamiento, etc.).
2. Informar a la Trabajadora Social de la empresa la situación, evolución y/o incidencias que puedan darse en los domicilios.
3. Aquellas otras señaladas por la propia empresa.

12.- SERVICIO PERMANENTE

Dado que el Servicio de Ayuda a Domicilio tiene unas características de permanencia, la empresa adjudicataria organizará las sustituciones de personal que sean precisas para evitar la interrupción del servicio, comunicándolo posteriormente al Ayuntamiento.

13.- SUSTITUCIONES DEL PERSONAL

Dadas las características del servicio en el que es básica una buena relación con la persona beneficiaria, el área Coordinador de Servicios Sociales podrá en todo momento exigir de la empresa la sustitución de las personas que materialmente realicen la prestación del servicio, siempre que existan razones fundamentadas para ello.

14.- PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las exigencias previstas en la Ley

Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de carácter personal, respecto de los datos pertenecientes a las personas usuarias que sean puestos a su disposición por el área de Asuntos Sociales para la correcta prestación del servicio. Especialmente deberá cumplir las siguientes obligaciones, conforme a lo dispuesto en los artículos 9 y 12 de la citada norma:

1. La empresa no aplicará tales datos ni los utilizará para fines distintos a la prestación del servicio que constituye el objeto del presente contrato.
2. La empresa no comunicará tales datos, ni siquiera para su conservación a otras personas físicas o jurídicas, salvo en los casos previstos en la legislación vigente.
3. La empresa se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
4. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos pertenecientes a las personas usuarias deberán ser devueltos por la empresa al Coordinador de Servicios Sociales, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, salvo aquellos que la empresa deba conservar en su poder según lo dispuesto en la legislación vigente.

15.- RELACIONES ENTRE EL AYUNTAMIENTO Y EL ADJUDICATARIO.

Es responsabilidad municipal, a través de la Coordinadora y técnicos de Servicios Sociales municipales, el control, fiscalización y evaluación continuada de la ejecución de los programas de Ayuda Domiciliaria, así como sus posibles modificaciones.

1. Es necesario una fluida y continua relación Ayuntamiento-Entidad, para lo que las empresas contratistas nombrarán un responsable de coordinación, quien recibirá las órdenes y directrices municipales en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha de los servicios en general. Asimismo, deberá mantener constantemente informados a los responsables del Ayuntamiento y se reunirá con éstos con periodicidad mensual.
2. El Ayuntamiento deberá comunicar a la entidad adjudicataria, los extremos siguientes:



AYUNTAMIENTO
DE PIÉLAGOS

- Personas que sean beneficiarias del servicio (altas y bajas).
 - Las circunstancias personales de los usuarios y su entorno familiar, en especial cuando haya que adoptarse medidas preventivas por el trabajador para evitar riesgos.
 - Prestaciones que se conceden, horas y periodicidad, así como el horario concreto en el que deben prestarse.
3. El plazo de inicio de la prestación de los servicios ordinarios por la entidad adjudicataria, no podrá exceder de siete (7) días desde la comunicación municipal.
 4. En los casos de extrema urgencia, dictaminados por los técnicos municipales, los servicios deberán prestarse dentro de las 48 horas posteriores a la comunicación municipal.
 5. Las entidades adjudicatarias deberán presentar mensualmente el listado de los servicios prestados y la relación del personal auxiliar que los realiza.
 6. Las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones se practicarán siempre por escrito.
 7. Las entidades adjudicatarias deberán hacer los mínimos cambios en la atención a los usuarios, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar. En los casos que las entidades estimen la conveniencia de cambios en la prestación, deberá existir causa justificada, y obtener previamente la autorización municipal.
 8. Las sustituciones urgentes del personal auxiliar en la atención de los usuarios, requerirán la comunicación correspondiente a la mayor brevedad al beneficiario del servicio, así como al técnico municipal.
 9. Se establece como unidad mínima de facturación, media hora, pudiéndose incrementar a partir de esta base, por periodos de un cuarto de hora.

16.- RELACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA CON LOS USUARIOS.

1. La entidad adjudicataria y el personal a su cargo deberá eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a los servicios técnicos municipales de las incidencias que en su caso se produzcan, en un plazo no superior a 48 horas.

2. Las trabajadoras/as de los diferentes servicios deberán cumplir las medidas de seguridad e higiene de la legislación vigente laboral, así como la reserva de aquellos datos e información que tengan carácter privativo.
3. Las trabajadoras/as no podrán facilitar su número de teléfono personal al beneficiario. En todo caso la responsabilidad del uso que se haga del mismo, vincula directamente a la empresa y el usuario, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento.

17.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO.

- a) El tipo de licitación, por hora ordinaria de lunes a viernes, cuando ninguno de estos días sea festivo, se establece en:

- Precio máximo unitario sin IVA: 14,65 € por hora
- 4 % de IVA: 0,586 €
- **Precio máximo unitario de licitación: 15,236 €/hora, IVA incluido.**
- El sistema para determinar el precio del contrato será por precios unitarios, siendo su valor estimado a efectos de licitación de:
820.400 Euros IVA excluido y un IVA del 4%, que asciende a 32.816 Euros, lo que hace un importe total con IVA de 853.216 Euros, correspondiente a las cuatro anualidades que como máximo puede durar el contrato.

En dicho precio, se considera incluido la contraprestación económica de los costes de la organización técnico-empresarial, del personal asignado a la ejecución de los programas y su formación; así como sus sustituciones y bajas temporales; gastos generales, financieros e impuestos, el beneficio industrial de la actividad desarrollada y los gastos del tiempo de traslado entre servicios, según lo indicado en el Convenio Laboral vigente (compensación al trabajador de los desplazamientos entre servicios, mediante la disposición de 10 minutos por cada hora efectiva de servicio, deducible del tiempo de prestación). El tiempo destinado a desplazamiento que exceda de los 10 minutos, serán por cuenta de la empresa y sin que represente cargo adicional alguno para el Ayuntamiento.

- b) **Duración.** El contrato tendrá una duración de dos años, pudiendo ser prorrogado mediante resolución expresa del órgano de contratación por



periodos anuales hasta dos años más, con una duración máxima del contrato, incluidas las prórrogas, de cuatro años.

18.- SOLVENCIA TECNICA Y PROFESIONAL.

1. Experiencia en la realización de trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, que se acreditará mediante la relación de los trabajos efectuados por el interesado en el curso de los cinco últimos años, correspondientes al mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, avalados por al menos dos certificados de buena ejecución, y el requisito mínimo será que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% del valor estimado anual del contrato.
2. Indicación del personal técnico, integrados o no en la empresa, participantes en el contrato (deberá cumplirse el mínimo exigido en el PPTP). Relación de méritos del personal encargado de la buena marcha del servicio que ponga de manifiesto su idoneidad por su experiencia en la ejecución de este tipo de servicios con idénticas características a las del contrato, en la que se indicará su titulación académica y profesional. Las titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato (deberá cumplirse el mínimo exigido en el PPTP).

19.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

El contrato se adjudicará, mediante procedimiento abierto, tomando como base los criterios de adjudicación que se detallan en la presente cláusula, con arreglo a la siguiente ponderación:

Criterios evaluables mediante fórmulas o porcentajes: (Hasta un máximo de 60 puntos):

- **OFERTA ECONÓMICA:** Hasta un máximo de 55 puntos.
- **MEJORAS OFERTADAS:** Hasta un máximo de 5 puntos. Para ser valoradas como mejoras deberán ser éstas desarrolladas detalladamente incluyendo protocolo de actuación, disponibilidad de personal y material necesario, coste, etc... y referirse exclusivamente a alguna de las siguientes materias:

- a) *Servicios en los que se precisen simultáneamente dos auxiliares domiciliarias con una misma persona:* Consiste en la oferta de horas gratuitas cuando la situación de la persona beneficiaria requiera la movilización entre dos personas y no disponga de un familiar que pueda acompañar a la auxiliar o éste no pueda apoyar por problemas de salud u otras circunstancias, y no dispongan de ayudas técnicas para ello. (Se puntuará con 0.25 puntos cada 25 horas hasta un máximo de 2 puntos).
- b) *Limpieza de choque y/o profundidad:* Consiste en la oferta de horas gratuitas de limpiezas de impacto, previas a la puesta en marcha del servicio, cuando la vivienda se encuentre en malas condiciones de higiene y el usuario no pueda realizarla por sus propios medios y no cuente con familiares que se la puedan realizar. (Se puntuará con 0.25 puntos cada 35 horas hasta un máximo de 1 punto).
- c) *Cuantía económica global/año que la empresa aporta destinada a la adquisición de ayudas técnicas para facilitar la movilidad y atención de las personas beneficiarias del servicio.* Se puntuará hasta un máximo de 2 puntos, conforme al siguiente desglose:
- De 1.000 € hasta 2.000 €.....0,25 puntos.
 - Más de 2.000 € hasta 3.000 €.....0,50 puntos.
 - Más de 3.000 € hasta 4.000 €.....1 punto.
 - Más de 4.000 € hasta 5.000 €.....2 puntos.

Criterios de adjudicación valorables mediante un juicio de valor (Hasta un máximo de 40 puntos):

- **PROYECTO TÉCNICO PARA LA GESTIÓN DEL SAD:** se valorará el proyecto técnico hasta un máximo de 40 puntos teniendo en cuenta memoria técnica descriptiva de la organización y funcionamiento del servicio contratado, **limitado a 50 folios, con el siguiente contenido:**
 1. Estructura organizativa y recursos humanos adscritos: (Hasta un máximo de 10 puntos). Prestaciones del Servicio, definición y número de puestos adscritos al servicio, con indicación de las funciones que



AYUNTAMIENTO
DE PIÉLAGOS

desempeñarán, titulación académica y profesional valorando la ampliación de la mínima requerida, Plan de formación general y específica.

2. Procedimientos y protocolos de actuación. (Hasta un máximo de 25 puntos).

Se valorarán los siguientes aspectos:

- a) Respecto a la atención a la persona beneficiaria: Establecimiento de horarios, altas, bajas, suspensiones temporales, modificaciones de servicio, presentación de auxiliares, situaciones de emergencia, coordinación y comunicación empresa-personas beneficiarias, visitas domiciliarias y seguimiento de los casos, quejas y sugerencias etc. (Hasta un máximo de 10 puntos).
- b) Respecto al funcionamiento interno de la empresa: comunicación empresa-auxiliares, sustitución de personal, entrega de material, registro del trabajo, control de trabajo, sustitución de personal, formación, etc. (Hasta un máximo de 10 puntos).
- c) Respecto al Ayuntamiento: se valorarán especialmente protocolos de coordinación y comunicación con la responsable del SAD del Ayuntamiento y resto de técnicos del departamento, etc. (Hasta un máximo de 5 puntos).

3. Gestión de Calidad del servicio: (Hasta un máximo de 5 puntos). En este apartado se valorarán los instrumentos de sistematización de la información (registros, plantillas...), evaluación (técnicas, instrumentos e indicadores cuantitativos y cualitativos), propuestas realizadas, así como la certificación de calidad.

Piélagos, 23 de agosto de 2016.

Coordinadora de Servicios Sociales

Fdo. Dolores Quintanilla

