

**PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO DE LOS
SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL SOCIAL Y
SANITARIA (ÁREAS DE TUDELA, ESTELLA/LIZARRA Y
TAFALLA)**

I. [CONDICIONES PARTICULARES](#)

II. [PRESCRIPCIONES TÉCNICAS](#)

III. [ANEXOS](#)

I. CONDICIONES PARTICULARES

Capítulo I. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
1. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
2. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA.....	4
3. DIVISIÓN DE LOTES Y RESERVA DEL CONTRATO.....	4
4. IMPORTE DE LA LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	4
5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	5
6. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	5
7. RÉGIMEN JURÍDICO	5
8. CAPACIDAD PARA CONTRATAR.	5
9. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, Y TÉCNICA O PROFESIONAL	6
10. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS	6
11. MESA DE CONTRATACIÓN	6
Capítulo II. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	7
12. INFORMACIÓN SOBRE LA LICITACIÓN	7
13. CONFIDENCIALIDAD DE LA OFERTA	7
14. PLAZO Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	7
15. ADMISIÓN Y VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.....	11
16. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	11
17. OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS.....	12
18. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....	12
19. ADJUDICACIÓN	15
20. DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA FORMALIZACIÓN.....	15
21. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	15
Capítulo III. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	16
22. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN.....	16
23. ABONO Y FORMA DE PAGO.....	17
24. REVISIÓN DE PRECIOS	17
25. COMPROMISOS DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.....	17
26. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	17
27. SUBCONTRATACIÓN	23
28. CESIÓN DEL CONTRATO	23
29. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	23

30. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN	23
31. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS	24
32. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	26
33. RECURSOS.....	26

Capítulo I. DISPOSICIONES GENERALES

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato es un contrato de servicios que se rige por el presente pliego regulador y tiene por objeto el establecimiento de las obligaciones, las prescripciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la entidad o entidades que resulten adjudicatarias de la prestación de servicios para la atención integral social y sanitaria, tal y como queda reflejado en el apartado 1.1. del cuadro de características del contrato (en adelante cuadro de características).

El código CPV que corresponde a dicho contrato es el referido en el apartado 1.2. del cuadro de características.

2. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA

El órgano de contratación y la unidad gestora son los señalados en los apartados 2.1. y 2.2. del cuadro de características, respectivamente.

3. DIVISIÓN DE LOTES Y RESERVA DEL CONTRATO

3.1. Lo señalado en el apartado 3.1. del cuadro de características, de conformidad con lo establecido en el artículo 41 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos (LFCP, en adelante).

3.2. El contrato será calificado como un “contrato reservado por motivos sociales”, siempre y cuando así se prevea en el apartado 3.2. del cuadro de características.

4. IMPORTE DE LA LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El importe de la licitación se realiza, según el artículo 42.2 de la LFCP, en cuantía suficiente para cubrir los costes directos en los que tendrá que incurrir la adjudicataria, incluidos los costes laborales, los costes indirectos y gastos generales, así como un margen o beneficio industrial a lo largo de toda la eventual duración del contrato.

4.1. Precio máximo de licitación

El precio máximo que ha de servir de base a la licitación (IVA excluido) asciende a la cantidad prevista en el apartado 4.1 del cuadro de características.

Asimismo, en el precio máximo han de entenderse incluidos todos los factores de valoración, gastos que la empresa adjudicataria deba realizar para el normal cumplimiento de la prestación contratada, así como los tributos, de cualquier índole, que sean de aplicación según las disposiciones vigentes, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido.

Las proposiciones que superen dicho precio máximo serán desechadas.

4.2. Presupuesto del contrato

El presupuesto del contrato (IVA incluido) asciende a la cantidad prevista en el apartado 4.2 del cuadro de características.

4.3. Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato (IVA excluido) asciende a la cantidad expresada en el apartado 4.3 del cuadro de características.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato es la determinada en el apartado 5.1. del cuadro de características.

La posibilidad de prórroga se establece en el apartado 5.2. del cuadro de características.

La prórroga se acordará de forma expresa, previo acuerdo de ambas partes.

Cuando al vencimiento de un contrato, como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles, no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación y existan razones de interés público para no interrumpirla, se podrá aprobar la prórroga obligatoria el contrato originario por un periodo máximo de nueve meses, o veinticuatro meses cuando se trate de contratos cuya prestación sea necesaria para garantizar un derecho fundamental, sin modificar las restantes condiciones, hasta que comience la ejecución del nuevo contrato, siempre que el anuncio de licitación de este último se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario, o tratándose de procedimientos con invitación, esta se haya enviado con quince días de antelación.

6. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El procedimiento de adjudicación se encuentra definido en el apartado 6 del cuadro de características.

7. RÉGIMEN JURÍDICO

El contrato se registrará en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos y extinción, por la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y sus disposiciones reglamentarias. Supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

Este pliego, su cuadro de características y sus anexos revestirán carácter contractual.

En caso de discordancia entre este pliego y cualquiera del resto de documentos contractuales, prevalecerá este pliego.

8. CAPACIDAD PARA CONTRATAR.

8.1. Aptitud y capacidad.

Podrán contratar con la Directora Gerente de la Agencia Navarra para la Autonomía y Desarrollo de las Personas, las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y acrediten su solvencia económica y financiera y técnica o profesional, no se hallen en una situación de conflicto de intereses y no estén

incursas en alguna de las causas de exclusión para contratar establecidas en el artículo 22 de la LFCP.

8.2. Licitadoras en participación conjunta.

La Administración podrá contratar con personas que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la LFCP. Dicha participación se instrumentará mediante la aportación de un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación de cada uno de ellos y se designe una representación o apoderado único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para cobros y pagos. Los contratistas que participen conjuntamente en un contrato responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

También podrá contratar con Uniones Temporales de Empresas, sin que sea necesaria la constitución en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación a su favor.

9. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, Y TÉCNICA O PROFESIONAL

Los requisitos mínimos de solvencia que se exigen para la celebración del contrato son los que se especifican en los apartados 9.1 y 9.2 del cuadro de características.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante la **subcontratación**, quien licita deberá aportar un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con las subcontratistas para la ejecución del contrato, sumándose en este caso la solvencia de todas ellas. Así mismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los apartados 9.1 y 9.2 del cuadro de características, que las subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

10. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS

A. Garantía provisional.

Según consta en el apartado 10.1 del cuadro de características.

B. Garantía definitiva.

Según consta en el apartado 10.2 del cuadro de características.

Las garantías podrán constituirse en cualquiera de las formas previstas en el artículo 70 de la Ley Foral de Contratos Públicos y responderá de las obligaciones que para el contratista se deriven de este contrato, incluidas las penalizaciones en que pudiera incurrir por demora en la prestación del servicio y la reparación de los posibles daños y perjuicios ocasionados durante la ejecución del contrato.

11. MESA DE CONTRATACIÓN

La Mesa de Contratación estará compuesta por las personas indicadas en el apartado 11 del cuadro de características. Desempeñará las funciones y actuará de conformidad con lo señalado en la LFCP, teniendo presentes, en lo referente a convocatoria, sesiones, quórum, funciones de sus miembros, actas, abstención y recusación, etc., lo

previsto en la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Capítulo II. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

12. INFORMACIÓN SOBRE LA LICITACIÓN

Cada licitadora no podrá presentar más de una oferta, tampoco podrá suscribir ninguna oferta en participación conjunta con otras licitadoras si lo ha hecho individualmente, ni figurar en más de una de esas agrupaciones. La infracción de ello, así como la presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas dará lugar a la inadmisión de todas las ofertas suscritas.

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional por la licitadora del contenido de la totalidad de las cláusulas o condiciones previstas en los pliegos que rigen el contrato, sin salvedad o reserva alguna, y conlleva la aceptación voluntaria de dar transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.

Las personas interesadas podrán solicitar por escrito a la dirección de correo electrónico que figura en el apartado 12 del cuadro de características las aclaraciones sobre el contenido del contrato que estimen pertinentes y las respuestas que se den a las peticiones de aclaración serán publicadas en el Portal de Contratación de Navarra.

13. CONFIDENCIALIDAD DE LA OFERTA

La entidad licitadora podrá designar expresamente como confidencial información técnica o mercantil incluida en su oferta por formar parte de su estrategia empresarial y, en particular, por contener secretos técnicos o comerciales, sin que pueda extender la declaración de confidencialidad a toda su propuesta. En todo caso, la declaración de confidencialidad no debe perjudicar el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia, publicidad e información que debe darse a cada participante.

En el caso de que una oferta no indique nada acerca de la confidencialidad, se entenderá que la misma no contiene información de carácter confidencial.

El órgano de contratación procederá respecto a la confidencialidad y sigilo de las ofertas presentadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 54 de la LFCP.

La licitadora indicará en el ANEXO II los documentos o datos incluidos en la oferta que deban ser considerados confidenciales por entender que forman parte de la estrategia comercial de la empresa.

14. PLAZO Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

14.1. Plazo y forma de presentación.

El plazo de presentación de las ofertas está indicado en el apartado 14.1 del cuadro de características.

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (en adelante, PLENA) que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes.

Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con las personas interesadas, se efectuarán a través de la citada plataforma.

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos, con la hora del servidor del Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra, utilizan con referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC) que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1 seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos.

_ Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid)

_ Fuentes horarias secundarias:

- Canon.inria.fr, INRIA, Paris
- I2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

En el momento que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará el resumen criptográfico de su contenido, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que una licitadora tenga problemas en la presentación de su oferta en la plataforma, si la huella es remitida al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, dentro del plazo de presentación de ofertas se dispondrá de un plazo de 24 horas para la recepción de la oferta completa y para considerar completada la presentación.

Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en la licitación.

Si al proceder a la apertura de los sobres se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, esta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en PLENA. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de PLENA, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento de la licitadora o problemas técnicos ajenos a PLENA no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

14.2. Plazo de vigencia de las ofertas.

El plazo de vigencia de las ofertas será el que se indique en el apartado 14.3 del cuadro de características.

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación se puede acceder al espacio de PLENA donde la empresa licitadora puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de la empresa licitadora utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un presentador de servicios de certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 30 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman tendrá un tamaño máximo de 50 MB. PLENA no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por PLENA para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (zip).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora.

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA y contendrá tres sobres, identificados como:

- **Sobre A - Documentación General**
- **Sobre B - Proposición técnica y criterios sometidos a juicios de valor**
- **Sobre C - Proposición económica y demás documentos a valorar con fórmulas objetivas**

En el supuesto de que el documento presentado no esté redactado en alguna de las lenguas cooficiales de Navarra, se deberá acompañar una traducción oficial del mismo a alguna de estas lenguas.

Las proposiciones se presentarán de acuerdo con los modelos contenidos en el presente pliego, y que la empresa licitadora podrá descargarse de PLENA.

Cada uno de los sobres contendrá los siguientes documentos:

- SOBRE A "DOCUMENTACIÓN GENERAL":

a) Declaración responsable de la licitadora indicando que cumple las condiciones exigidas para contratar, conforme al modelo que se adjunta (ANEXO I/1) o, en su caso, conforme al formulario de documento europeo único de contratación (DEUC establecido por el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016), cumplimentado y firmado por persona debidamente apoderada (instrucciones para cumplimentar el DEUC ANEXO I/2).

b) Documento de participación conjunta o de Unión Temporal de Empresas (en adelante, UTE) (ANEXO I/3). Si la proposición es suscrita por licitadoras que participen conjuntamente, se incorporará un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación que corresponde a cada uno y se designe una representación o apoderamiento único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo. El escrito habrá de estar firmado tanto por las diversas empresas concurrentes como por el citado apoderado

Cuando se prevea la constitución de una UTE, se aportará el compromiso de constituirla en caso de resultar adjudicatarias.

- SOBRE B “PROPOSICIÓN TÉCNICA Y CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR”

En este sobre la licitadora incluirá el proyecto técnico, cuyas bases quedan establecidas en las prescripciones técnicas, con el fin de que se proceda tras su presentación, a su valoración y puntuación de acuerdo a los criterios de adjudicación recogidos en el apartado 16 del cuadro de características.

En ningún caso se incluirán en este sobre documentos que contengan información sobre la oferta económica y los criterios que proceda valorar con fórmulas objetivas, excluyéndose a las licitadoras que lo hicieran.

- SOBRE C “PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y DEMÁS CRITERIOS A VALORAR MEDIANTE FÓRMULAS OBJETIVAS”

En este sobre se incluirá la oferta económica y las propuestas relativas a criterios cuantificables con fórmulas objetivas, que habrán de presentarse conforme al modelo que figura en el Anexo III y que la empresa licitadora podrá descargarse de PLENA, y deberá reunir las siguientes condiciones:

- La oferta no podrá ser superior al respectivo valor máximo establecido en el apartado 4.1. del cuadro de características.
- La oferta económica deberá ser adecuada para que las empresas adjudicatarias hagan frente al coste derivado de la aplicación del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.
- Así mismo, deberá incluirse la oferta en relación con los criterios sociales conforme al modelo que figura en el Anexo III.

15. ADMISIÓN Y VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

15.1. Apertura del sobre A “Documentación general”.

La Mesa de Contratación calificará en acto interno la documentación contenida en el sobre A de las proposiciones presentadas en plazo a través de PLENA, realizando las actuaciones señaladas en el apartado 1 del artículo 51 de la LFCP y, si la documentación aportada fuera incompleta u ofreciese alguna duda, se requerirá a la empresa licitadora, que complete o subsane los certificados y documentos presentados, otorgándole un plazo de 5 días naturales.

La Mesa de Contratación, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1.c) del citado artículo 51, procederá a la admisión de las licitadoras que hayan presentado correctamente la documentación, o la hayan completado y subsanado conforme a lo señalado en el párrafo anterior.

15.2. Apertura del sobre B “Proposición técnica y criterios cualitativos sometidos a juicios de valor”.

Calificada la documentación general, la Mesa de Contratación procederá en acto interno a la apertura del sobre B con el fin de evaluar las partes de las propuestas técnicas sometidas a verificación o a juicios de valor de aquellas empresas licitadoras que hayan sido admitidas a la licitación.

La Mesa de Contratación podrá solicitar cuantos informes se consideren precisos y se relacionen con el objeto del contrato.

Si la Mesa de Contratación considera que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, podrá solicitar aclaraciones complementarias respetando en todo caso el principio de igualdad de trato de quienes hayan licitado, que no podrán modificar la oferta presentada. El plazo de contestación no podrá ser inferior a cinco ni exceder de diez.

15.3. Apertura del sobre C “Proposición económica y demás documentos a valorar con fórmulas objetivas”.

La apertura de la documentación relativa a los criterios cuantificables mediante fórmula se realizará después de la apertura y valoración de la documentación relativa a criterios sometidos a la aplicación de juicios de valor. Esta sucesión deberá quedar acreditada en PLENA.

Finalizada la valoración de las ofertas, la Mesa de Contratación elevará al órgano de contratación la propuesta de adjudicación en favor de la proposición con la mejor calidad precio en aplicación de los criterios establecidos en la cláusula relativa a los criterios de adjudicación.

16. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la selección de la empresa adjudicataria se tendrán en cuenta los criterios señalados en el apartado 16.1 del cuadro de características.

Si, una vez aplicados todos los criterios precedentes, se produjera empate entre dos o más ofertas, este se dirimirá a favor de la empresa que tenga un mayor porcentaje de

trabajadores/as con discapacidad, siempre que este no sea inferior al 2 por 100; en su defecto, o persistiendo el empate, a favor de la empresa considerada de inserción de acuerdo con la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de empresas de inserción; en su defecto, o persistiendo el empate, a favor de la empresa con un menor porcentaje de trabajadores/as eventuales, siempre que este no sea superior al 10 por 100; en su defecto, o persistiendo el empate, el reconocimiento como organización de comercio justo en los contratos que tengan como objeto productos en los que exista alternativa de comercio justo. A tal efecto, la Mesa de Contratación requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo de 5 días naturales a contar desde la fecha de notificación para su aportación.

A estos efectos, se entenderá que son trabajadores con discapacidad los que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

En los casos en que tras la aplicación de los criterios anteriores persiste el empate, este se resolverá mediante sorteo.

La realización de buenas prácticas en materia de género se acreditará mediante la presentación del distintivo de "Igualdad en la Empresa" previsto en el artículo 50 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, desarrollado por Real Decreto 1615/2009, de 26 de octubre, o distintivo, declaración o certificado similar regulado por ley. El órgano de contratación aceptará otros medios de prueba adecuados cuando la empresa de que se trate no tenga acceso a dicho distintivo ni la posibilidad de obtenerlo en los plazos fijados, siempre que la falta de acceso no sea por causa imputable a la misma y que sirva para demostrar que las buenas prácticas cumplen con las condiciones establecidas en la aludida Ley Orgánica.

17. OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS

Se considerará que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior al porcentaje indicado en el apartado 17 del cuadro de características respecto del precio máximo de licitación del contrato. En tal caso se procederá conforme a lo establecido en el artículo 98 de la LFCP.

18. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

La empresa licitadora a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación deberá acreditar a través de PLENA la posesión y validez de los documentos que a continuación se exigen en el plazo máximo de 7 días naturales a contar desde el día siguiente a la notificación por parte de la unidad gestora del contrato:

1. Acreditación de la personalidad y representación de la empresa:

1.1. Si la empresa está inscrita en el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra, de acuerdo con el Decreto Foral 236/2007, de 5 de noviembre (BON 149, de 30 de noviembre de 2007), por el que se regula la Junta de Contratación Pública y los procedimientos y registros a su cargo, será suficiente para acreditar la personalidad y representación de la empresa la presentación de copia del certificado expedido por el Registro, junto con una declaración responsable de la persona representante de la empresa en la que se manifieste la vigencia de dicho certificado, pudiendo obtener toda la información al respecto en la siguiente dirección: <https://licitadores.tracasa.es/>

Si la empresa está inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público a que se refiere el artículo 96.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, será suficiente para acreditar la personalidad y representación de la empresa la certificación del órgano encargado de dicho Registro.

1.2. Si la empresa no está inscrita en ninguno de los registros a que se refiere el subapartado precedente, habrá de acreditar su personalidad y representación a través de los siguientes medios:

1.2.1. Si las empresas licitadoras son personas jurídicas, será obligatoria la presentación de:

a) Copia de la escritura de constitución o, en su caso, de modificación, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuere exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional, en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos en su caso en el correspondiente Registro oficial.

b) Copia de poder notarial, inscrito en el Registro Mercantil si ello fuera obligatorio, a favor de la persona que hubiere firmado la proposición en nombre de la licitadora, así como del DNI, o documento que reglamentariamente le sustituya, de la persona apoderada.

1.2.2. Si las licitadoras son personas naturales, será obligatoria la presentación de copia del DNI o del documento que reglamentariamente le sustituya.

1.3. Si varias licitadoras se presentan en participación conjunta, será obligatoria la acreditación respecto de cada uno de ellos de su personalidad y representación conforme a lo señalado en los apartados 1.1 y 1.2 precedentes.

1.4. Empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo: si la legislación del Estado respectivo exige la inscripción en un registro profesional o comercial, bastará la acreditación de la inscripción, la presentación de una declaración jurada o de un certificado de los previstos en el Anexo XI de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, con arreglo a las condiciones previstas en el Estado miembro en el que se encuentren establecidas. Asimismo, deberán aportar el documento que acredite que quien presenta la proposición ostenta la representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad, o documento equivalente, de dicha persona representante.

1.5. Empresas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo: además de acreditar su capacidad de obrar conforme a la legislación de su Estado de origen y su solvencia económica y financiera, técnica o profesional, deberán justificar mediante informe de la respectiva representación diplomática española, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma sustancialmente análoga. Asimismo, deberán aportar el documento que acredite que quien presenta la proposición ostenta la representación legal de la empresa, así como copia del

Documento Nacional de Identidad o documento equivalente de dicha persona representante.

2. Acreditación de que la entidad licitadora se halla al corriente de las obligaciones tributarias:

Deberán aportarse los siguientes documentos:

2.1. Documento acreditativo de alta en el Impuesto de Actividades Económicas y declaración responsable de que no se ha dado de baja en la matrícula del citado impuesto, excepto que se hubiera presentado en el Sobre A declaración de estar exento de su pago.

2.2. Certificación administrativa vigente de las Administraciones Tributarias de las que sea sujeto pasivo, distintas de la Hacienda Tributaria de Navarra de que se halla al corriente de sus obligaciones tributarias. Dicha certificación deberá haber sido expedida dentro del plazo de un mes anterior a su presentación.

2.3. En todo caso, certificación administrativa vigente de que se halla al corriente de sus obligaciones tributarias con la Hacienda Tributaria de Navarra. http://www.navarra.es/home_es/Servicios/ficha/1849/Certificados-telematicos-expedidos-por-la-Hacienda-Tributaria-de-Navarra. Dicha certificación deberá haber sido expedida dentro del plazo de un mes anterior a su presentación.

3. Certificación administrativa de la Tesorería General de la Seguridad Social de que la entidad licitadora se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social. Dicha certificación deberá haber sido expedida dentro del plazo de un mes anterior a su presentación.

4. Acreditación de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional, conforme a lo recogido en los apartados 9.1 y 9.2 del cuadro de características.

Para acreditar su solvencia, quien licite podrá basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

En el supuesto de personas jurídicas dominantes de un grupo de sociedades se podrán tener en cuenta las sociedades pertenecientes al grupo, siempre y cuando aquellas acrediten que tienen efectivamente a su disposición los medios, pertenecientes a dichas sociedades, necesarios para la ejecución del contrato.

Si la solvencia se acredita mediante subcontratación, se estará a lo dispuesto en el artículo 18, párrafo tercero, de la LFCP.

5. Se deberá presentar la **Relación Nominal de Trabajadores** (RNT) para justificar el cumplimiento de los criterios sociales, en caso de que hayan sido objeto de valoración.

La Administración podrá requerir, en caso de duda, la aportación del original para su cotejo.

Si la documentación aportada fuera incompleta u ofreciese alguna duda se requerirá a la licitadora para que la complete o subsane, otorgándole un plazo de 5 días naturales.

Si transcurrido el plazo de subsanación no se ha completado la información requerida, se procederá a su exclusión en el procedimiento, dejando constancia documental de ello, de conformidad con el artículo 96 de la LFCP.

La entidad tiene derecho a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante, para lo cual deberá indicar qué documentos obran en poder de la Administración y en qué expediente se encuentran.

19. ADJUDICACIÓN

19.1. Propuesta de adjudicación.

La Mesa de Contratación elevará al órgano de contratación la propuesta de adjudicación en favor de la proposición con la mejor calidad precio, en aplicación de los criterios establecidos en la cláusula relativa a los criterios de adjudicación.

De acuerdo al artículo 161.5 de la LFCP, en el caso de resolución del contrato con la empresa adjudicada, la unidad gestora podrá adjudicar lo que reste del mismo a la empresa que en la licitación quedó en segundo lugar, y en caso de renuncia de ésta, a quienes la siguieron en el orden de clasificación.

19.2. Plazo de adjudicación.

La adjudicación deberá recaer en el plazo máximo establecido en el apartado 19.1 del cuadro de características.

19.3. Suspensión de la eficacia de la adjudicación y perfección del contrato.

La eficacia de la adjudicación quedará suspendida durante el plazo de diez días naturales, contados desde la fecha de remisión de la notificación de la adjudicación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 101.2 a) de la LFCP.

El contrato se perfeccionará mediante la adjudicación realizada por el órgano de contratación dentro del plazo indicado en el apartado 19.2 del cuadro de características.

20. DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA FORMALIZACIÓN

La documentación requerida en el apartado 20 del cuadro de características.

21. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se formalizará en documento administrativo dentro del plazo que se indica en el apartado 21 del cuadro de características contados desde la terminación del plazo de suspensión de la adjudicación.

La falta de formalización del contrato por causa imputable a la adjudicataria en el plazo previsto supondrá, de conformidad con en el artículo 22.1.k de la LFCP, incurrir en causa de prohibición de contratar, debiendo ser declarada dicha circunstancia de forma expresa por el órgano de contratación competente.

Capítulo III. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

22. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN

La prestación objeto del contrato se ejecutará con estricta sujeción a las cláusulas contenidas en este documento, a las condiciones ofertadas por la entidad licitadora en su Anexo III y a las instrucciones que, en su caso, se emitan por parte de la unidad gestora del contrato.

El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del contratista y serán por cuenta de este las pérdidas, averías o perjuicios que experimente durante la ejecución del contrato, sin perjuicio de su aseguramiento por la persona interesada.

Cuando la adjudicataria incurra en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la unidad gestora podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

El incumplimiento de las órdenes que, en su caso, sean dictadas implicará la imposición de las penalidades establecidas en este documento.

Durante el periodo de vigencia del contrato, todos los cambios de personal que el contratista quiera realizar serán notificados a la unidad gestora del contrato. En dicha notificación se adjuntará la titulación que corresponda. Si este cambio no se notifica, incurrirá en una falta grave.

El personal que por su cuenta contrate la adjudicataria no tendrá derecho alguno frente al Gobierno de Navarra, ni ante el centro en el que efectúe su trabajo, dependiendo única y exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patrono, respeto del citado personal, con arreglo a la legislación laboral y social vigente y a la que, en lo sucesivo, se promulgue; sin que en ningún caso resulte responsable el Gobierno de Navarra, de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento o interpretación del contrato.

Todos los documentos que se elaboren y los trabajos que se realicen para la ejecución del contrato serán de exclusiva propiedad de la Administración contratante y deberán devolverse a dicha Administración el plazo máximo de dos meses desde la resolución o finalización del contrato.

Se entiende por documento, lo establecido en el artículo 2.a) de la Ley Foral 12/2007, de 4 de abril, de Archivos y Documentos.

Una vez finalizada la ejecución del contrato, la entidad adjudicataria, deberá entregar al órgano de contratación, en su caso, cualesquiera soportes o documentos en los que consten datos personales de las personas usuarias del servicio, o bien destruir tales soportes conforme a las instrucciones que a tal efecto diera el órgano de contratación. La entidad adjudicataria se obliga a comunicar e informar a este órgano de dónde se encuentran aquellos soportes físicos o digitales que se hubieran generado o tratado, y en los que esté depositada la información relacionada con la prestación del servicio.

Cuando la entidad adjudicataria elabore publicaciones en cualquier soporte, tales como artículos de revistas, o participe con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el marco del presente contrato deberá contar con la oportuna autorización previa de la Administración contratante.

23. ABONO Y FORMA DE PAGO

El abono de la prestación realizada se hará conforme a lo establecido en el apartado 23 del cuadro de características, en los términos establecidos en la LFCP con arreglo al precio convenido.

24. REVISIÓN DE PRECIOS

Según el apartado 24 del cuadro de características.

25. COMPROMISOS DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Para la correcta ejecución del contrato, el órgano de contratación se compromete a:

- a) Proporcionar a la adjudicataria información fiable, correcta, actualizada y completa, en el modo y medida que resulten necesarios, para la prestación de los trabajos contratados.
- b) Facilitarle toda la documentación e información necesaria para la adecuada ejecución del contrato con la debida antelación.
- c) Informar a la adjudicataria con la debida antelación, y si fuere posible antes de que acontezcan, de todas aquellas actuaciones o circunstancias que pudieran tener algún tipo de relevancia en relación con el ámbito de las prestaciones objeto de este contrato.

26. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

A. REQUERIMIENTOS GENERALES DE EJECUCIÓN (artículo 66 de la LFCP):

- a) El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.
- b) La oferta económica deberá ser adecuada para que la adjudicataria haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

- c) La contratación se encuentra sometida, en las condiciones previstas en el artículo 67, a la subrogación de todos los trabajadores que, a pesar de pertenecer a otra empresa, vengán realizando la actividad objeto del contrato.

B. SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

La subrogación del personal adscrito al contrato se realizará de conformidad con el artículo 67 de la LFCP.

En cumplimiento de lo previsto en el citado artículo, la información sobre las condiciones de los contratos de del personal trabajador al que afecte la subrogación que resulta necesaria para permitir la evaluación de los costes laborales que implicará tal medida se contiene en el Anexo IV de este pliego.

Los contratistas están obligados a mantener actualizada la información relativa a la plantilla vigente durante la ejecución del contrato y comunicarla al órgano de contratación, cuando haya cambios, en el plazo de 10 días, y, en cualquier caso, cuando sea requerida por este.

Así mismo, el órgano de contratación habrá debido comunicar a la representación sindical del centro de trabajo la intención de licitar nuevamente el contrato al efecto de que, en el plazo máximo de 15 días, esta haya podido informar que, existiendo convenio colectivo sectorial de aplicación, las condiciones laborales de aplicación en el centro de trabajo de las personas trabajadoras a subrogar resultan superiores.

Sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de lo establecido en el artículo 44 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, tendrá obligación el contratista de responder de los salarios impagados a los/as trabajadores/as afectados/as por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aun en el supuesto de que se resolviera el contrato y aquellos fueran subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación correspondiera a este último. En este caso, la Administración, una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, procedería a la retención de las cantidades debidas al contratista para garantizar el pago de los citados salarios, y a la no devolución de la garantía definitiva en tanto no se acreditase el abono de éstos.

C. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN (artículo 106 de la LFCP):

Según apartado 26 del cuadro de características.

Si la adjudicataria incumpliera las condiciones señaladas, el órgano de contratación podrá optar por resolver el contrato e inhabilitar para contratar con las entidades sometidas a la normativa vigente por un periodo de 5 años o continuar con la ejecución del contrato con la imposición de una penalidad del 20% del precio del contrato.

D. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Confidencialidad

La persona o entidad adjudicataria se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la administración contratante y que sean concernientes a la prestación del servicio aquí regulado.

En particular, será considerada como información confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados, debiendo la persona o entidad adjudicataria mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

Protección de datos

1. Normativa.

El presente contrato, en la medida en que implica el tratamiento de datos de carácter personal, deberá respetar en su integridad 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 adelante RGPD, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPD y GDD), y la normativa complementaria.

2. Tratamiento de datos personales.

Para el cumplimiento del objeto del contrato la persona o entidad adjudicataria deberá tratar los datos personales de los cuales la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (en adelante ANADP) es RESPONSABLE del tratamiento de la manera que se especifica en el apartado 10 de las prescripciones técnicas.

Ello conlleva que la persona o entidad adjudicataria actuará en calidad de ENCARGADA del tratamiento y, por tanto, deberá de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los datos personales a los cuales tenga acceso en virtud del contrato.

Si la persona o entidad adjudicataria destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerada también como responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

3. Obligaciones como encargada de tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, la persona o entidad adjudicataria se obliga y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) Tratar los datos personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la ANADP por escrito en cada momento.

La persona o entidad adjudicataria informará inmediatamente la ANADP cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de datos personales aplicable en cada momento.

- b) No utilizar ni aplicar los datos personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del contrato.

- c) Tratar los datos personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el apartado 10 de las prescripciones técnicas.

- d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de la persona o entidad adjudicataria, siendo su deber instruir a las personas que de ella dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los datos personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la ANADP dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del responsable del tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los datos personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado/a de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la ANADP, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la persona física designada por la persona o entidad adjudicataria como su representante a efectos de protección de los datos personales.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente pliego, se compromete a devolver los datos personales a los que haya tenido acceso, los generados en su caso, por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualesquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna, salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación. El encargado del tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el responsable del tratamiento. En este último caso, los datos personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

- j) Salvo que se indique otra cosa, a no realizar transferencias internacionales de datos.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea la persona o entidad adjudicataria se vea obligada a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, ésta informará por escrito a la ANADP de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la ANADP, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- k) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar a la ANADP, de forma inmediata, y a más tardar en el plazo de 36 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los datos personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia la información detallada al respecto, incluso concretando qué personas interesadas sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- l) Cuando una persona ejerza un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable, ante el encargado del tratamiento, se deberá comunicar a la ANADP con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá a la ANADP, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de los citados derechos.

- m) Colaborar con la ANADP en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o las personas interesadas, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la ANADP, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la ANADP. En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las

categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la ANADP (responsable), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

- n) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y del deber de responsabilidad activa que habrá de poner a disposición de la ANADP.
- o) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

Las obligaciones y prestaciones en materia de confidencialidad y protección de datos que aquí se contienen, no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en su ejecución.

Para el cumplimiento del objeto del contrato no se requiere que la persona o entidad adjudicataria acceda a ningún otro dato personal responsabilidad de la ANADP, y por tanto no está autorizada en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no esté especificado en el apartado 10 de las prescripciones técnicas. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a datos personales responsabilidad de la ANADP la persona o entidad adjudicataria deberá ponerlo en conocimiento de la ANADP con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 36 horas.

4. Sub-encargos de tratamiento asociados a subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que la persona o entidad adjudicataria pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista deba acceder a datos personales, la persona o entidad adjudicataria lo pondrá en conocimiento previo de la ANADP, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, a efectos de otorgar o no su autorización a dicho tratamiento.

En todo caso, para la autorización de la subcontratación será requisito imprescindible a estos efectos, que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el tratamiento de datos personales por parte de la persona o entidad subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, a lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la ANADP.
- Que la persona o entidad adjudicataria y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la ANADP a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

La persona o entidad adjudicataria informará a la ANADP de cualquier cambio

previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, sometiéndose al régimen anteriormente señalado.

27. SUBCONTRATACIÓN

Según apartado 27 del cuadro de características.

28. CESIÓN DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a una tercera persona, siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido determinantes en la adjudicación, cuando concorra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 108 de la LFCP y ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de dicha Ley Foral.

La cesionaria quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones que corresponderían a la cedente del contrato.

29. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Conforme al artículo 114 de la LFCP, el contrato solo podrá modificarse por motivos de interés público, sin afectar a su contenido sustancial, e introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que las haga necesarias. El importe acumulado de todas las modificaciones no podrá exceder del 50% del importe de adjudicación del contrato. Las causas específicas de modificación del contrato se encuentran referidas en el apartado 29 del cuadro de características.

El expediente de modificación se deberá tramitar con arreglo a lo dispuesto en el artículo 143 de la LFCP.

Las modificaciones del contrato que no estén debidamente aprobadas por el órgano de contratación, de acuerdo con lo previsto en este pliego, originarán responsabilidad en el contratista, perdiendo todo derecho al abono de aquellas ejecutadas sin autorización.

30. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN

1. La ejecución del contrato se desarrollará bajo la supervisión, inspección y control de la unidad gestora del contrato, que velará por la correcta aplicación de la legislación de la contratación pública y que podrá dictar las instrucciones precisas para el fiel cumplimiento de lo convenido.

En este sentido, la unidad gestora del contrato se reserva el derecho a realizar cuantas comprobaciones consideren necesarias para verificar las prestaciones realizadas y la adecuación de las mismas a las condiciones establecidas en el presente pliego.

2. La empresa adjudicataria está obligada a suministrar a la unidad gestora del contrato, previo requerimiento y en un plazo de diez días, toda la información necesaria para el cumplimiento por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas de las obligaciones de transparencia previstas en el Título II de la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

La Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas podrá acordar, previo apercibimiento y audiencia a la persona interesada, la imposición de multas coercitivas

de 500 a 5.000 euros una vez transcurrido el plazo conferido en el requerimiento sin que el mismo hubiera sido atendido, reiterándose por períodos de quince días hasta el cumplimiento.

3. Cuando la adjudicataria o personas de esta dependientes, incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, supongan un cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del mismo, la unidad gestora del contrato dará por escrito instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados.

En el citado escrito hará constar el grado del incumplimiento (leve, grave o muy grave), el plazo para subsanarlo y las observaciones que se estimen oportunas al objeto de conseguir restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado, pudiendo repercutir sobre la adjudicataria los costes derivados del incumplimiento.

4. El incumplimiento de las órdenes dictadas por la unidad gestora del contrato, implicará la imposición de las penalidades que se establecen en este pliego.

31. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS

31.1. Imposición de penalidades.

Si el contratista incumple alguna de sus obligaciones contractuales, la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas podrá imponer las penalizaciones que se señalan en los apartados siguientes, previa tramitación del oportuno expediente contradictorio conforme a la legislación aplicable.

Con el fin de determinar la gravedad de la infracción, se valorará el tipo de incumplimiento, el grado de negligencia del contratista, la relevancia económica de los perjuicios causados y la reincidencia. En todo caso, los incumplimientos de las condiciones de ejecución de los artículos 66 y 106 de la LFCP tendrán carácter muy grave.

31.2. Faltas penalizables.

Las faltas cometidas por el contratista se clasificarán de la siguiente manera:

a) Faltas leves. Se considerarán faltas leves las señaladas, en su caso, en el apartado 31.1. a) del cuadro de características y, además, las siguientes:

- Incumplimiento parcial de la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, que ocasione perjuicios de carácter leve y que no se derive de negligencia en su ejecución.
- Ejecución defectuosa del contrato que no tenga relevancia económica apreciable o esta sea leve.
- Incumplimiento leve del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales incluidos en la oferta, que no cause perjuicio a la Administración y sin interrupción en la prestación del servicio.
- El incumplimiento de cualquier obligación de las establecidas en el pliego de este contrato que no esté calificado con mayor gravedad y produzca perjuicios leves a la Administración o a terceros.
- Retraso de más de 30 días en la presentación de la justificación correspondiente a los criterios sociales tras su solicitud por parte de la unidad gestora del contrato.

b) Faltas graves. Se considerarán faltas graves las señaladas, en su caso, en el apartado 31.1. b) del cuadro de características y, además, las siguientes:

- Incumplimiento parcial grave de la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, que sea consecuencia de negligencia en su ejecución, que ocasione perjuicios en la calidad de la prestación del servicio durante al menos 5 días, pero sin interrupción del mismo.
- Ejecución defectuosa del contrato que tenga relevancia grave, que ocasione perjuicios a la Administración, que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 5 días, pero sin interrupción del mismo.
- Incumplimiento relevante del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales incluidos en la oferta, ocasione perjuicios a la Administración, que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 5 días, pero sin interrupción del mismo.
- Incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo.

c) Faltas muy graves. Se considerarán faltas muy graves las señaladas, en su caso, en el apartado 31.3. c) del cuadro de características y, además, las siguientes:

- Incumplimiento parcial reiterado o muy grave de la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, que ocasione perjuicios a la Administración por la interrupción de la prestación o por que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 10 días.
- Ejecución defectuosa reiterada del contrato o que tenga una relevancia muy grave, que ocasione perjuicios a la Administración por la interrupción de la prestación o por que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 10 días.
- Incumplimiento reiterado o muy grave del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales incluidos en la oferta, que ocasione perjuicios a la Administración por la interrupción de la prestación o por que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 10 días.
- En general, cualquier incumplimiento o cumplimiento defectuoso que produzca daños personales o perjuicios reiterados o muy graves a la Administración o terceros, que ocasione perjuicios a la Administración por la interrupción de la prestación o por que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 10 días.
- Incumplimiento reiterado de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo.
- Infracción reiterada de las condiciones establecidas para la subcontratación.
- Incumplimiento de la normativa en materia de igualdad entre mujeres y hombres.
- Incumplimiento de las obligaciones laborales o sociales en relación con el personal trabajador.
- Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato.

31.3. Cuantía de las penalidades.

- a) Faltas leves: se impondrá la sanción prevista en el artículo 146.3 a) de la LFCP.
- b) Faltas graves: se impondrá la sanción prevista en el artículo 146.3 b) de la LFCP.

- c) Faltas muy graves: se impondrá la sanción prevista en el artículo 146.3 c) de la LFCP.

Los importes de las penalidades se harán efectivos mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido.

32. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Podrán ser causas de resolución del contrato cualquiera de las contempladas en los artículos 160 y 232 de la LFCP, así como las señaladas en el apartado 32 del cuadro de características.

En el supuesto de UTE o personas que participen conjuntamente en la licitación conforme al artículo 13 de la LFCP, cuando la causa de resolución afecte sólo a alguna de las integrantes o personas que participan conjuntamente, el órgano de contratación estará facultado para exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales al resto no afectadas, siempre que fueran solventes para los trabajos pendientes, o bien acordar la resolución del contrato.

33. RECURSOS

Las decisiones adoptadas por el órgano de contratación en relación con la adjudicación, interpretación, modificación y resolución de este contrato podrán ser objeto de recurso de alzada ante la Consejera de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de su notificación a las personas interesadas o, en su defecto, al de su publicación.

No obstante, con carácter potestativo y sustitutivo, este pliego, los actos de trámite o definitivos que les excluyan de la licitación o perjudiquen sus expectativas, los actos de adjudicación y, en tanto que puedan ser actos de adjudicación ilegales, las modificaciones del contrato, podrán ser objeto de reclamación especial en materia de contratación pública por parte de las empresas y profesionales interesados/as en la licitación. La reclamación podrá interponerse ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra en el plazo de 10 días naturales previsto en el artículo 124.2 de la LFCP.

La reclamación especial deberá fundarse exclusivamente en alguno de los motivos recogido en el artículo 124.3 de la LFCP.

II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. MARCO NORMATIVO	29
2. OBJETO DEL CONTRATO	32
3. DEFINICIÓN DE SERVICIOS	33
3.1. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS.....	33
4. PERSONAS DESTINATARIAS Y TIPOLOGÍA DE SERVICIOS	34
4.1. PERSONAS DESTINATARIAS	34
4.2. SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL	35
4.3. SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA Y TRANSPORTE ADAPTADO	35
4.4. SERVICIO DE SOPORTE DOMICILIARIO	35
4.5. EQUIPO DE COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA	35
5. DERECHOS Y DEBERES.....	36
5.1. DERECHOS	36
5.2. DEBERES	38
6. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ATENCIÓN	38
7. HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS	39
7.1. PLAN PERSONALIZADO DE ATENCIÓN CENTRADO EN LA PERSONA.....	40
7.2. PERSONAL DE REFERENCIA O APOYO	40
7.3. PARADIGMA DE APOYOS.....	40
7.4. PROCESOS PARTICIPATIVOS	40
7.5. COORDINACIÓN CON SERVICIOS Y RECURSOS COMUNITARIOS ...	41
8. SERVICIOS QUE DEBEN PRESTARSE	41
8.1. ATENCIÓN RESIDENCIAL SOCIOSANITARIA.....	41
8.1.2. CUIDADOS BÁSICOS.....	41
8.1.3. ALOJAMIENTO	42
8.1.4. MANUTENCIÓN.....	43
8.1.5. LIMPIEZA DEL CENTRO Y DE ELEMENTOS DE LA PERSONA USUARIA	44
8.1.6. LAVANDERÍA.....	44
8.1.7. MANTENIMIENTO	45
8.1.8. SEGURIDAD	45
8.1.9. ATENCIÓN EN TERAPIA OCUPACIONAL.....	45
8.1.10. ATENCIÓN EN FISIOTERAPIA	46
8.1.11. CUIDADOS DE ENFERMERÍA	47
8.1.12. ATENCIÓN SOCIAL.....	48
8.1.13. SERVICIOS OFERTADOS, NO INCLUIDOS EN EL CONTRATO	49

8.2. ATENCIÓN DIURNA SOCIO SANITARIA INCLUIDO TRANSPORTE ADAPTADO.....	49
8.3. ATENCIÓN DOMICILIARIA; SERVICIO DE SOPORTE DOMICILIARIO SOCIO SANITARIA (ESOD).	51
8.3.1. PROGRAMA DE CUIDADOS BÁSICOS Y APOYO A LAS ACTIVIDADES BÁSICAS E INSTRUMENTALES DE LA VIDA DIARIA EN EL DOMICILIO	52
8.3.2. PROGRAMA DE TERAPIA OCUPACIONAL EN EL DOMICILIO	52
9. PROTOCOLOS Y REGISTROS.....	53
9.1. PROTOCOLOS.....	53
9.2. REGISTROS.	54
10. HORARIO DE ATENCIÓN.	54
10.1. ATENCIÓN RESIDENCIAL.....	54
10.2. ATENCIÓN DIURNA	54
10.3. ATENCIÓN DOMICILIARIA (ESOD)	54
11. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN RESIDENCIAL, DIURNA, TRANSPORTE ADAPTADO Y SOPORTE DOMICILIARIO	55
12. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.....	55
12.1. EXIGENCIAS MÍNIMAS EN ATENCIÓN RESIDENCIAL.....	55
12.2. EXIGENCIAS MÍNIMAS EN ATENCIÓN DIURNA CON TRANSPORTE ADAPTADO.....	56
12.3. EXIGENCIAS MÍNIMAS DEL SERVICIO DE SOPORTE DOMICILIARIO.....	56
12.4. SUSTITUCIONES	57
12.5. FORMACIÓN DEL PERSONAL	58
13. MEDIOS MATERIALES.....	58
14. OTRAS CONSIDERACIONES.....	58
14.1. DESIGNACIÓN DE PERSONA DESTINATARIA DE SERVICIO PAISS	58
14.2. APORTACIÓN ECONÓMICA DE LAS PERSONAS	59
14.3. EXPEDIENTE INDIVIDUAL, CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	59
15. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE MEMORIAS.....	61
16. BASES PARA LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO TÉCNICO	63

1. MARCO NORMATIVO

La **Ley 16/2003, de 28 de mayo**, de cohesión y calidad del sistema nacional de salud, en su capítulo I define el catálogo de prestaciones de atención sociosanitaria como el conjunto de cuidados destinados a aquellos enfermos, generalmente crónicos, que por sus especiales características pueden beneficiarse de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía, paliar sus limitaciones o sufrimientos y facilitar su reinserción social. En su punto 2, el artículo 14 de la referida ley, establece que, en el ámbito sanitario, la atención sociosanitaria se llevará a cabo en los niveles de atención que cada Comunidad Autónoma determine y en cualquier caso comprenderá:

- a) Los cuidados sanitarios de larga duración.
- b) La atención sanitaria a la convalecencia.
- c) La rehabilitación en pacientes con déficit funcional recuperable.

Y en el punto 3, establece que la continuidad del servicio será garantizada por los servicios sanitarios y sociales a través de la adecuada coordinación entre las Administraciones Públicas correspondientes.

Por su parte, la **Ley 39/2006, de 14 de diciembre**, de **Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en Situación de Dependencia**, así como la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, y el Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, configuran el marco normativo básico, que fundamenta el deber de las diferentes administraciones de configurar un Sistema Público para la Autonomía y Atención a la Dependencia que integre de forma coordinada centros y servicios, públicos y privados y el derecho de las personas a disfrutar de servicios sociales, entre ellos, los servicios de atención a Domicilio, los servicios de estancia diurna y el servicio de atención residencial. Concretamente, la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, determina y describe la totalidad de las prestaciones, responsabilidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que debe garantizar, como mínimo, en todo su territorio. Además, establece el tipo de prestación, personas beneficiarias, requisitos de acceso, apertura y un nivel mínimo de intensidad que garantizará a su vez un nivel de calidad del servicio. Entre las prestaciones garantizadas que contempla dicha Cartera se encuentra los servicios descritos en el párrafo anterior.

La **Resolución de 28 de julio de 2022**, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. En su apartado 13, establece que las administraciones competentes establecerán instrumentos permanentes de coordinación sociosanitaria en cada Comunidad y Ciudad Autónoma al objeto de garantizar la necesaria cooperación entre el ámbito social y sanitario para responder de forma integral, coordinada y eficiente a las necesidades de atención de las personas en situación de dependencia.

La Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de Atención a las Personas con Discapacidad en Navarra, en su artículo 38 de establecer la coordinación específica para garantizar una atención integral sociosanitaria a aquellas personas que, además de afrontar enfermedades o necesidades sanitarias específicas, también requieran apoyo social. Asimismo, las personas con discapacidad serán un grupo prioritario en dicha atención integral. En los programas de atención sociosanitaria integrada, la coordinación se fomentará principalmente desde los Equipos de Atención Primaria, adoptando un enfoque integral y holístico. Se considerarán todos los entornos en los que interactúan las personas atendidas, en especial los servicios sociales y el ámbito educativo, prestando atención a las transiciones entre etapas, y contando con profesionales de referencia, con el apoyo de gestores o gestoras de caso.

El Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones, y del Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales de ámbito general, y por el que se aprueban los servicios sociosanitarios para la atención integral social y sanitaria y la cartera de servicios de políticas migratorias. Dicho decreto tiene como objeto establecer el régimen jurídico del funcionamiento de los servicios residenciales, ambulatorios y de día de carácter social de la Comunidad Foral de Navarra, de las áreas de personas mayores, de personas con discapacidad o con trastorno mental, de atención a menores y de inclusión social, así como los requisitos mínimos exigidos para la obtención de autorizaciones, el régimen de comunicación previa y las homologaciones administrativas contemplados en los Servicios sociosanitarios de atención integral social y sanitaria (Asociados al PAISS); la Cartera de servicios de políticas migratorias; y los criterios, indicadores y estándares mínimos vinculados a la autorización y homologación, a los que se añadirán otros que promuevan la mejora continua de la calidad de los servicios y el autocontrol del nivel de calidad.

La Orden Foral 336/2009, de 12 de noviembre, de la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, regula el acceso a los servicios de ingresos temporales destinados a la atención de personas mayores dependientes, personas con discapacidad y personas con enfermedad mental en la Comunidad Foral de Navarra.

El Plan de Salud de Navarra 2014-2020, introduce una línea estratégica de atención a la discapacidad y promoción de la autonomía, entre cuyos objetivos figura la disminución de la discapacidad y la promoción de la autonomía personal, con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad del sistema sanitario.

El mencionado Plan, entre sus programas, plantea la creación de servicios de convalecencia residencial rehabilitadora que incluirían acciones como:

La definición de los perfiles de pacientes y procesos susceptibles de convalecencia residencial rehabilitadora.

Caracterización y disposición de camas en centros sociosanitarios de media estancia.

Definición de la Cartera de Servicios de Centro de media estancia. Planificación de necesidades de camas sanitarias. Definición de las necesidades temporales de atención por procesos.

La **OMS en su “Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud”**, incide en la capacidad funcional como uno de los principales indicadores de salud en las personas mayores.

El proyecto de atención integrada sociosanitaria que se viene trabajando desde 2016 en la Comunidad Foral, prevé la dotación de recursos temporales que respondan a lo establecido en la mencionada Ley 16/2003, de cohesión y calidad del sistema nacional de salud, generando estos recursos en el entorno más cercano a las personas usuarias. Teniendo en cuenta que todavía no se ha desarrollado desde el Departamento de Salud una caracterización de los centros sociosanitarios de media estancia, ni se ha definido la cartera de servicios de los mismos, y disponiendo en nuestra comunidad de una amplia red de centros residenciales, se plantea la habilitación de plazas para la atención en domicilio, estancias diurnas y atención residencial sociosanitaria. Sin embargo, la estructura y dotación de los centros residenciales no se puede equiparar a la de los centros sanitarios, por lo que se hace necesario restringir la atención a unos perfiles de necesidad muy concretos, centrados al nivel de atención al que hace referencia la ley 16/2003 de rehabilitación en pacientes con déficit funcional recuperable.

Actualmente, los centros residenciales vienen prestando alguno de estos servicios de forma privada, o a través de las estancias temporales reguladas en la cartera de servicios sociales. La creación de estos servicios proporciona el acceso temporal y gratuito a los mismos, a la vez que contribuye a la sostenibilidad del sistema sanitario, en tanto que provee de servicios destinados a disminuir la discapacidad generada por la enfermedad y por lo tanto reduce la necesidad de recursos de apoyo a futuro, y porque son servicios prestados en un entorno cercano a la persona usuaria y de menor coste de estructura.

En el año 2015 se pilotó en el área de Tafalla una experiencia de carácter residencial con este diseño dirigida a personas que habían sufrido un déficit funcional por ictus o fractura de cadera, experiencia que se valoró positivamente, a pesar de su corta duración en el tiempo y del número limitado de casos atendidos. El proyecto sociosanitario implantado desde 2018 abarca no sólo más casuística de necesidades sanitarias y sociales, sino un abanico de acciones que contemplan desde la prevención, la detección y el trabajo conjunto de los equipos de atención primaria social y sanitaria, el abordaje de situaciones de necesidad en todos los tramos de edad, etc., además de tener personal específico asignado.

Contempla tres tipos de servicios (residencial, diurno y domiciliario), en función de la necesidad de la intervención y de la situación socio-familiar de las personas.

Dada la colaboración establecida entre el Departamento de Salud y el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en el marco de desarrollo de actuaciones

para implantar un sistema de atención sociosanitaria coordinada e integrada, y tras la experiencia que se ha ido adquiriendo en estos años, la Comisión Directora para la Atención Integral Interdepartamental acordó extender el modelo de Tafalla al resto de la Comunidad Foral, iniciando su implantación en las áreas de Tudela y Estella/Lizarra en el año 2021 para continuar en el año 2022.

Es por ello que el 3 de febrero de 2021, mediante Acuerdo de Gobierno se aprobaron las condiciones para el desarrollo del Proyecto de Atención Integrada Social y Sanitaria en las áreas de Tudela, Estella/Lizarra y Tafalla.

Destacar que el número de plazas necesarias para la prestación del servicio se ha calculado teniendo en cuenta la experiencia de estos años y las dimensiones poblacionales de los territorios.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Las presentes prescripciones tienen por objeto describir el contenido de los servicios públicos asociados al programa de atención integrada social y sanitaria (PAISS), para la contratación los siguientes servicios:

SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL SOCIO SANITARIO

LOTE 1: 3 plazas de atención residencial sociosanitaria en el área de Tudela.

LOTE 2: 2 plazas de atención residencial sociosanitaria en el área de Estella/Lizarra.

LOTE 3: 2 plazas de atención residencial sociosanitaria en el área de Tafalla.

SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA SOCIO SANITARIO CON TRANSPORTE ADAPTADO

LOTE 4: 4 plazas de atención diurna sociosanitaria en el área de Tudela con transporte adaptado.

LOTE 5: 4 plazas de atención diurna sociosanitaria en el área de Estella/Lizarra con transporte adaptado.

LOTE 6: 2 plazas de atención diurna sociosanitaria para el área de Tafalla con transporte adaptado.

SERVICIO DE EQUIPO DE SOPORTE DOMICILIARIO

LOTE 7: 1 equipo de soporte domiciliario de carácter sociosanitario y rehabilitador prioritariamente en el área de Tudela.

LOTE 8: 1 equipo de soporte domiciliario de carácter sociosanitario y rehabilitador prioritariamente el área de Estella/Lizarra.

LOTE 9: 1 equipo de soporte domiciliario de carácter sociosanitario y rehabilitador prioritariamente el área de Tafalla.

Asimismo, se establecen las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las empresas o adjudicatarias de la prestación de las mismas, con las características sociosanitarias que se establecen en el Programa de Atención Integrada Social y Sanitaria.

Las plazas residenciales y de atención diurna que se adjudiquen quedarán a disposición de Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo desde la primera ocupación.

La entidad o entidades seleccionadas deberán prestar el servicio de acuerdo con las prescripciones técnicas establecidas en el presente documento.

3. DEFINICIÓN DE SERVICIOS

Los servicios de atención sociosanitaria se prestarán con carácter temporal y tendrán por objeto proporcionar atención inmediata a las necesidades básicas, terapéuticas y sociales de carácter preventivo y rehabilitador, para promover la autonomía, la permanencia en el entorno habitual y el apoyo a las personas cuidadoras. El servicio se prestará en tres niveles asistenciales y con la siguiente temporalidad:

- **Servicio de atención residencial:** prestado en establecimiento residencial, con el fin de ofrecer atención integral a las necesidades básicas, terapéuticas y relacionales y biopsicosociales, con especial hincapié en la rehabilitación funcional de las personas y en la preparación para la vuelta al domicilio o la derivación a otros soportes de carácter residencial o diurno. Temporalidad: máximo un mes, salvo circunstancias excepcionales que recomienden su prórroga.
- **Servicio de atención diurna y transporte adaptado:** prestado en un servicio residencial o en centro de día, con el fin de ofrecer durante el día atención básica a las necesidades personales, terapéuticas, relacionales y biopsicosociales, con especial hincapié en la rehabilitación funcional de las personas, facilitando la permanencia en el entorno habitual y apoyando a las personas cuidadoras. Además, se incluye el servicio de transporte adaptado prestado en un vehículo acondicionado para trasladar a las personas a dichos servicios. Temporalidad será de mes y medio, con un máximo 3 meses por persona.
- **Equipo de soporte domiciliario:** engloban un conjunto de servicios prestados en el domicilio de las personas, y que tienen por finalidad el apoyo y/o sustitución en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, las tareas domésticas, los cuidados sanitarios básicos, la terapia ocupacional y el apoyo, formación y asesoramiento a la familia o red de cuidados. Temporalidad: máximo 1 mes, salvo circunstancias excepcionales que recomienden su prórroga.

Las entidades adjudicatarias deberán garantizar el inicio del servicio en un plazo máximo de 48 horas desde su derivación.

3.1. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS

Todos los servicios mencionados en el apartado anterior han de cumplir con los objetivos que se señalan a continuación y estarán alineados con el plan personalizado de atención. Los objetivos a los que se hace referencia son:

- Recuperar el mayor grado de autonomía posible para las actividades de la vida diaria, básicas e instrumentales, a través de la estimulación y la reeducación.
- Conseguir que después de la aplicación del recurso la persona se mantenga y/o vuelva a su entorno, domicilio o lugar de residencia original.
- Identificar factores de riesgos físicos y sociales que puedan agravar la situación de dependencia o dificulten la mejora.
- Estimular la participación en actividades individuales y colectivas, de la vida comunitaria, en función de las capacidades psicofísicas, potenciando un estilo de vida activo y la socialización.
- Evitar la institucionalización.
- Establecer una coordinación óptima con otros recursos comunitarios: servicio de ayuda a domicilio, adaptación de vivienda, y ayudas técnicas para la misma, estancias residenciales.
- Asesorar, formar y apoyar a las personas y a sus familiares en las medidas a adoptar para facilitar los cuidados necesarios, tanto los cuidados personales como las adaptaciones del domicilio que faciliten la permanencia en el mismo, disminuyendo la sobrecarga de las personas cuidadoras.
- Asegurar la continuidad de cuidados de la persona, manteniendo la adecuada coordinación entre los diferentes niveles asistenciales que la atienden, e integrando los servicios necesarios para responder a sus necesidades de una forma integral.

4. PERSONAS DESTINATARIAS Y TIPOLOGÍA DE SERVICIOS

4.1. PERSONAS DESTINATARIAS

Las personas a las que se destinan estos servicios son aquellas con necesidades sociales y sanitarias que es preciso atender con un carácter inmediato, debido a situaciones de descompensación (tanto a nivel sanitario como a nivel social).

Requieren temporalmente una prestación de cuidados de mayor intensidad, para alcanzar su recuperación y articular los apoyos necesarios de cara a su mantenimiento en el domicilio o regreso al mismo. Específicamente personas que:

- Proviene de centros hospitalarios que hayan sufrido un déficit funcional (bien a consecuencia del evento primario que justificó la hospitalización o como consecuencia de la misma) agudo o subagudo, potencialmente reversible y que requieran de una atención inmediata sociosanitaria, intensiva y especializada para su recuperación y situaciones que requieran cuidados al final de la vida.
- Residen en su domicilio, que sufren una pérdida funcional aguda o subaguda potencialmente reversible, que no requiere necesariamente de hospitalización, pero sí una atención sociosanitaria, intensiva y especializada para su recuperación.
- Con necesidad de apoyo continuado para las actividades básicas de la vida diaria (apoyo de 3ª persona) que como consecuencia de una situación sobrevenida (sanitaria y/o social) dejan de disponer del apoyo familiar y/o social

adecuado, se pueden encontrar en situación de exclusión o en riesgo de estarlo requiriendo una respuesta urgente de cuidados sociosanitarios, intensivos y especializados.

El presente pliego articula la siguiente tipología de servicios para las personas mencionadas anteriormente:

4.2. SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

Personas que no tienen derecho a atención residencial garantizada según la cartera de servicios sociales y precisan estos apoyos de manera temporal, ya que su domicilio u otros recursos comunitarios (atención a domicilio, atención diurna, etc.) no pueden garantizar los cuidados necesarios del momento. Esta necesidad puede ser debida a la intensidad y especialización de la atención temporal que se precisa, la ausencia/crisis de soporte socio familiar, o situación de exclusión o en riesgo de estarlo.

4.3. SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA Y TRANSPORTE ADAPTADO

Personas que, para mantenerse en su domicilio habitual por disponer de los apoyos necesarios, precisan complementar los cuidados con una atención diurna especializada. El servicio de atención diurna podrá ser complementado con el servicio de transporte adaptado si fuera necesario.

4.4. SERVICIO DE SOPORTE DOMICILIARIO

Personas que pueden mantenerse en su domicilio habitual por disponer de los apoyos necesarios y que precisan complementar los cuidados con una atención especializada en el domicilio.

Para ninguno de los servicios se contemplan situaciones de convalecencia que requieran alta intensidad de cuidados médicos con criterio de ingreso hospitalario.

Una misma persona podrá beneficiarse de uno o varios de los servicios objeto de contrato, no de forma simultánea, a excepción del servicio de soporte domiciliario con el de estancia diurna y del de atención diurna con el transporte.

4.5. EQUIPO DE COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA

Además de los requisitos señalados, la indicación deberá ser refrendada y supervisada por el Equipo de Coordinación Sociosanitaria (ECoSS). Este equipo se constituye como el equipo de coordinación sociosanitario de distrito, área o comarca, con la responsabilidad de impulsar, coordinar y garantizar una atención sociosanitaria integral, adecuada y de calidad. Lo componen dos profesionales; enfermería y trabajo social. En lo que respecta a los servicios objeto de contrato en el presente pliego, las funciones principales del ECoSS se concretan en:

- Garantizar una adecuada coordinación e integración de los servicios sociales y sanitarios, que ofrezca una adecuada atención a aquellas personas que por su

situación de necesidad compleja requieren de la intervención simultánea de ambos sistemas.

- Garantizar la continuidad de cuidados en la planificación de las altas y bajas en los recursos (hospitalarios, residenciales...) en coordinación con equipos de profesionales de referencia de atención primaria social y sanitaria, los equipos operativos de zona y los equipos hospitalarios.
- Gestionar situaciones complejas que superan la actuación de los equipos operativos de zona.
- Asignar los servicios sociosanitarios del distrito, área o comarca, vinculados al programa.
- Participar en la gestión de caso, acompañar el seguimiento de las personas atendidas en dichos servicios y colaborar en la gestión al alta de los mismos.
- Supervisar las actuaciones de los servicios previstos en este pliego y facilitar su cumplimiento. En caso de no conformidad, dará cuenta de las mismas al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

5. DERECHOS Y DEBERES

Las personas atendidas en los servicios de atención residencial y diurna accederán al uso de los espacios, instalaciones, servicios básicos y generales del centro y serán beneficiarias de las prestaciones y recursos que se contemplen en su plan personalizado de atención centrado en la persona en función de su situación, de sus características y circunstancias personales. En todo caso, se garantizarán sus derechos de ciudadanía, así como los derechos y libertades que les corresponden en aplicación de la siguiente normativa:

- Derechos y obligaciones de las personas en situación de dependencia, recogidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Artículo 8 de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, derechos y deberes de las personas usuarias de servicios residenciales.
- Decreto Foral 38/2023, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, se regulan derechos y deberes y se aprueban los servicios sociosanitarios para la atención integral social y sanitaria.

5.1. DERECHOS

Se especifican a continuación derechos y libertades que, aun estando recogidos en la legislación y en la normativa específica, es aconsejable una mayor observación:

Privacidad. Entendido como el derecho de las personas a preservar y a proteger sus ámbitos privados, evitando intromisiones no consentidas en su vida personal.

Tienen derecho a disponer y utilizar su espacio privado y, siempre que se encuentren en situación de uso adecuado de sus facultades funcionales y cognitivas, podrán conservar y proteger sus objetos personales, así como administrar sus propios bienes. Las revisiones de armarios, en el caso de las residencias, serán motivadas por evidencias que así lo aconsejan y se realizarán en presencia de las personas interesadas.

Las habitaciones son consideradas espacios privados de las personas. En lo posible, no se realizarán cambios de habitación, salvo que sea aconsejable por circunstancias personales de la persona residente u organizativas del centro. En estos casos y con la suficiente antelación, debe informarse a la persona y su familia de los motivos del cambio. El traslado de habitaciones se realizará en presencia de las personas implicadas.

Pueden recibir visitas en privado en sus habitaciones, en las salas o en otro lugar acondicionado para tal fin como sala de visita.

Pueden reunirse y comunicarse en privado con quien lo deseen. Del mismo modo, tienen derecho a recibir y enviar correspondencia cerrada y a preservar el secreto de sus comunicaciones.

Intimidad. Las personas tienen derecho a que se respete su intimidad, aun cuando se precisen atenciones sanitarias o se necesite ayuda para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, más allá de los cuidados necesarios para su adecuada atención. Se deben evitar prácticas como el aseo con las puertas abiertas de los baños, o realizar cambios de absorbentes en baños que no son los suyos, usar ropa no reconocida o rechazada, etc.

La intimidad emocional y sexual también debe ser protegida, como un derecho y como una dimensión a preservar.

Dignidad. Reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, evitando situaciones vejatorias, de sufrimiento injustificado, menosprecio generalizado o desconsideración.

Se respetarán los valores y los hábitos personales siempre que no pongan en riesgo la convivencia y la seguridad de otras personas, o puedan ser motivo de riesgo higiénico o sanitario.

Elección. Las personas tienen libertad de elección entre las diversas posibilidades que ofrecen los servicios. Las normas para garantizar el desarrollo de las relaciones de convivencia o para la participación en las actividades y servicios estarán orientadas a satisfacer sus necesidades, facilitando el máximo ambiente de libertad que permita el respeto a las demás personas y la organización. Las personas pueden darse de baja en

cualquiera de los servicios si lo desean. Deben tener acceso a todos los recursos y áreas comunitarias: sanitarias, sociales, ocio y culturales, ...

Participación. Derecho a participar, voluntariamente y de acuerdo con su capacidad, en las decisiones que le afecten y en la organización, programación y desarrollo de las actividades del servicio.

5.2. DEBERES

Entendidos como la responsabilidad de conocer y cumplir lo dispuesto en relación a sus obligaciones y a las propias normas y principios básicos de convivencia:

Respetar las convicciones políticas, morales o religiosas de todas las personas. Respetar el buen uso de los servicios e instalaciones, además de colaborar en su mantenimiento de las mismas, dentro de sus posibilidades.

Poner en conocimiento de los equipos de coordinación sociosanitaria y de los órganos de representación y/o de la dirección del servicio, las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo. Facilitar la información requerida para su correcta atención.

También se considera como responsabilidad de la persona la facilitación de la información requerida para su correcta atención.

6. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ATENCIÓN

La estructura, la organización y el funcionamiento de los distintos servicios, además de garantizar lo establecido en la normativa reguladora vigente, se ajustarán a los principios orientadores de la atención centrada en la persona que son los siguientes:

Inclusión y Participación, permitiendo que todas las personas tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar plenamente en la vida social, educativa, laboral, cultural, política y económica.

Organización de la convivencia con especial atención a los derechos y la dignidad de la persona, garantizando la libertad, confidencialidad, privacidad o intimidad de las personas.

Planificación y evaluación integral centrada en la persona. Los servicios favorecerán y adoptarán estrategias dirigidas a todas las dimensiones de la vida de una persona, con una planificación basada en valores y que se centre en la elección y participación en base a la opinión, las capacidades y el círculo de apoyo y relaciones de la persona. Esto supone no centrar la atención en los déficits de la persona, sino en su autodeterminación y su inclusión. Implica determinar qué apoyos y en qué intensidad necesita la persona para mejorar su grado de independencia, su nivel relacional, de participación en la comunidad y su bienestar personal.

Toma de decisiones. Las personas tienen derecho a tomar decisiones en todos los aspectos de su vida. Para ello será importante proporcionar las oportunidades y apoyos necesarios.

Autodeterminación, entendida como aquella situación en la que la persona ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en las decisiones que tienen que ver con su día a día y con la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad.

Calidad de vida. Entendida como objetivo último a lograr está la mejora de la calidad de vida de las personas, mediante el desarrollo máximo de sus capacidades, su autodeterminación y el disfrute de una vida plena.

Promoción de las relaciones con familiares y círculo de apoyo de la persona usuaria en función de su biografía, circunstancias y preferencias.

Ética en la atención a las personas y sus familias, profesional y organizacional.

Accesibilidad universal, considerándose como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos e instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Incluye, pues, no únicamente la accesibilidad desde un aspecto físico, sino también la accesibilidad a la comunicación y cognitiva.

Se fomentará la **igualdad entre mujeres y hombres**, incluyendo la perspectiva de género en la atención a las personas.

Formación continuada de profesionales. Destinado a actualizar y mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de quienes profesionalmente presten atención, con el objetivo a proporcionar la mejor atención posible. Implica promover cultura de apertura ante cambios en la atención y nuevas formas de hacer.

Promoción del voluntariado. Los servicios promoverán la colaboración solidaria tanto de las personas, como de la ciudadanía a través de la participación en las organizaciones y servicios de voluntariado siempre que su función no suponga la sustitución de los servicios profesionales necesarios.

Coordinación y cooperación entre el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, y específicamente con la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas y El Departamento de Salud, y específicamente el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea. Además de compromiso para la aportación de datos e informes que se soliciten con carácter periódico o puntual.

Calidad. Se garantizará la existencia de estándares mínimos de calidad en los servicios, de acuerdo a la legislación vigente y a las normas y recomendaciones dictadas por el Servicio de Calidad e Inspección del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y el resto de regulación de otros organismos públicos.

7. HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS

7.1. PLAN PERSONALIZADO DE ATENCIÓN CENTRADO EN LA PERSONA

Es una herramienta que, mediante la colaboración y el compromiso de las personas que forman el círculo de apoyo y a través de la aplicación de diferentes estrategias, pretende contribuir a que la persona pueda mantener su proyecto de vida. Constituye la base de la atención personalizada y, por tanto, siempre deberá contar con la participación de la persona o quien ella elija, y en su caso de las familias y/o quienes ejerzan los apoyos.

Las necesidades y por tanto los objetivos, son cambiantes, por lo que deberán ser revisados periódicamente y consensuados con la persona y sus figuras de apoyo, por medio de un o una profesional de referencia como canal de información continua, y estar coordinados entre los profesionales, figuras de apoyo y el servicio.

7.2. PERSONAL DE REFERENCIA O APOYO

Los servicios serán prestados por los equipos multidisciplinares de los mismos. Recibirán la propuesta de objetivos a alcanzar con cada persona. y, tras su valoración, los consensuará con el Equipo de Coordinación Sociosanitaria, que será el responsable de establecer las indicaciones de ingreso y alta de las personas.

Las personas tendrán asignada como mínimo una persona de referencia o apoyo, que será desempeñada preferentemente por profesional de atención directa. La persona de referencia actuará como facilitadora de la coordinación diaria de todas las actuaciones y actividades en las que participe la persona, adecuándolas a los objetivos previstos en su Plan personalizado de atención centrado en la persona. Apoyará el desarrollo del proyecto de vida de la persona, fomentando su participación y toma de decisiones y servirá de enlace y referencia de las figuras de apoyo, en su caso.

La asignación deberá realizarse tras consulta a la persona usuaria e intentando en la medida de lo posible consensuar con ella la persona ideal de entre las que el centro considere posibles, a la vista del número máximo por profesional y otras circunstancias que el centro justifique que deben condicionar la elección, respetando también el derecho de las personas que así lo decidan a que no se les asigne tal profesional.

7.3. PARADIGMA DE APOYOS

Entendido como un modelo de apoyo que facilite la plena participación de la persona en los distintos aspectos y dimensiones de su vida. Estará basado en empoderar a la persona y establecer relaciones de apoyos personalizados y variados, que respondan a los intereses, preferencias y necesidades de las personas.

7.4. PROCESOS PARTICIPATIVOS

Se fomentará la participación activa mediante los canales oportunos: reuniones entre personal y persona atendida, ECoSS, asambleas mensuales o cualquier otro tipo de actividades que fomenten y canalicen su implicación en la planificación y organización de actividades, discusión de problemas de convivencia, organización y distribución de tareas, y modificación de normas de funcionamiento.

Los servicios deberán tener implantado un sistema de participación de las personas a través del Consejo de Participación o de otras fórmulas de participación más adecuadas, según las características del servicio.

Al respecto, se observará lo establecido en el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, se regula la participación de la persona y se aprueban los servicios sociosanitarios para la atención integral social y sanitaria.

7.5. COORDINACIÓN CON SERVICIOS Y RECURSOS COMUNITARIOS

Acción o conjunto de acciones con el fin de promover y favorecer la inclusión, participación e interrelación entre la comunidad y las personas usuarias, favoreciendo la utilización de los recursos del entorno donde se ubica el centro.

8. SERVICIOS QUE DEBEN PRESTARSE

8.1. ATENCIÓN RESIDENCIAL SOCIOSANITARIA

El centro en el que se preste este servicio debe contar con un Plan General de Intervención en el que deben enmarcarse tanto los diferentes servicios, como los programas que se desarrollan. Debe contemplar tres áreas básicas: la persona en situación de necesidad sociosanitaria, la familia y el personal que trabaja en el centro.

Para este marco relacional se toma como referencia y eje conductor las Estrategias implementadas en el sistema sanitario, en especial las de Atención a la Cronicidad y Fragilidad y la facilitación de las herramientas necesarias para su desarrollo en el ámbito sociosanitario, en equidad a la atención proporcionada en el ámbito comunitario.

Por su parte el ECoSS, previamente al ingreso de la persona y con el consentimiento de esta, remitirá al centro los informes sanitarios y sociales de que disponga, así como los objetivos y plan inicial personalizado de atención.

El servicio será prestado por el equipo multidisciplinar del centro, que recibirá la propuesta de objetivos a alcanzar con cada persona y, tras su valoración, los consensuará con el Equipo de Coordinación Sociosanitaria, que será el responsable de establecer las indicaciones de ingreso y alta de las personas.

8.1.2. CUIDADOS BÁSICOS

La atención en el cuidado personal deberá contemplar la asistencia en todas las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, evitando la sobreprotección y potenciando la autonomía e independencia personal. Estas actividades irán encaminadas a la promoción de hábitos de auto-cuidado y a la prestación de la supervisión y el apoyo necesario en cada caso, atendiendo a las características de cada persona y a las circunstancias que, de manera eventual, pueden hacer preciso un apoyo más intenso.

Se dará prioridad al modo en que se prestan los cuidados personales para que la persona se sienta bien, garantizando la intimidad en su realización.

Se atenderá con corrección técnica y de manera profesionalizada cada tarea, con especial atención a cómo se siente la persona y fomentado en todo momento su autonomía e independencia.

Se facilitará que las personas tengan control sobre sus asuntos cotidianos, dando oportunidades de elegir mientras se les presta apoyo en sus actividades de la vida diaria.

Se cuidará la imagen externa, respetando las preferencias de la persona. Para ello se cuidará necesariamente su aspecto, logrando que su imagen externa responda al estilo y gusto propio.

Se tendrá una actitud empática, teniendo en cuenta el estado de ánimo que suele acompañar a la pérdida de capacidades.

Cada persona contará con un/a profesional de referencia, que le conocerá bien y estará pendiente de sus necesidades y de los elementos que permiten que cada persona sienta que controla su espacio y su vida cotidiana

La confidencialidad será una obligación ineludible. Se realizarán todas las actuaciones respetando la confidencialidad sobre los asuntos privados de las personas.

El material de incontinencia, sanitario y medicación para los residentes, será cubierto con cargo al sistema de seguro de Salud al que estén acogidas las personas usuarias.

Correrá a cargo de las personas usuarias los productos higiénicos (jabones especiales u otro producto) no financiados por el Sistema Nacional de Salud o por el tipo de seguro médico del que sean beneficiarias.

8.1.3. ALOJAMIENTO

El alojamiento comprende:

- Uso de habitación individual y en los casos de habitación compartida, se habilitarán sistemas que garanticen al máximo la privacidad e intimidad.
- Existencia de espacios adecuados para la intimidad, mecanismos de privacidad en baños, habitaciones y zonas compartidas.
- Criterios o normas para la solicitud del cambio de habitación. Se favorecerá la ocupación compartida de parejas o con otro vínculo, si así fuera su deseo, independientemente del grado de necesidades en los apoyos.
- Personalización de la habitación. Se potenciará y estimulará a la persona residente y a sus familiares para que trasladen a la habitación motivos de decoración y utensilios propios que personalicen el ambiente.

- Las personas tendrán libertad de acceso y salida de su habitación, así como a las áreas comunes, no pudiendo ser limitado salvo por cuestiones excepcionales, que deberán estar debidamente justificadas, registradas en su Plan personalizado de atención centrado en la persona y revisadas periódicamente. Se promoverán acciones que promuevan mayor autonomía en las personas: entrega de llaves/tarjetas de acceso, uso del teléfono propio, etc.
- Pertenencias seguras. Se dispondrá de armarios cerrados y otras medidas para preservar los objetos y documentos personales. Se dispondrá de un sistema para la custodia de propiedades personales. Inventario y custodia de pertenencias, si procede, de objetos de valor.
- Accesibilidad y ayudas técnicas. Los baños y aseos estarán dotados de ayudas técnicas, de manera que cumplan con los requisitos en materia de accesibilidad y permitan la maniobrabilidad de grúas y sillas de ruedas
- Espacios de encuentro. Se habilitarán zonas de convivencia comunes y espacios que permitan a las personas residentes recibir visitas dentro de un marco de comodidad e intimidad, con un horario amplio y flexible.
- Acompañamiento. Se facilitará el acceso de familiares o personas que así lo soliciten para el acompañamiento de la persona usuaria en horario nocturno, cuando las circunstancias así lo requieran.
- Adecuación de la ubicación en el servicio en función del perfil y de las preferencias de la persona usuaria en la medida de lo posible.
- Los espacios estarán debidamente señalizados y permitirán la libre deambulaci3n con el menor riesgo posible de caídas y lesiones. Así mismo, dispondrán de los mecanismos necesarios para minimizar el riesgo de salidas no autorizadas o no informadas, que puedan suponer un riesgo para la persona.

8.1.4. MANUTENCI3N

Se considerarán aspectos relacionados con las necesidades y preferencias tanto en la elecci3n de los menús cómo en los horarios de ingestas. La implicaci3n del o la profesional de referencia es clave en el conocimiento y transmisi3n de la informaci3n sobre gustos, necesidades y hábitos de las personas.

Se ofrecerán:

- Servicio de 5 comidas diarias (desayuno, comida, merienda y cena; pudiendo optar bien por un almuerzo o bien por un alimento ofrecido tras la cena, antes de acostar).
- Menús sometidos a criterios dietéticos y por razones de credo o ideología, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, siendo supervisados por un servicio de dietética y garantizando un aporte calórico y dietético adecuados, incluidos los suplementos alimenticios de las personas que lo necesiten.
- La elaboración de un menú basal programado y dietas especiales para aquellas personas que así lo requieran, debido a su patología o a cualquier otra causa determinada por el personal sanitario (hipocalórica, hipo sódico, diabética, de protección gástrica, etc.). Todas las dietas deberán ofrecerse en diferentes texturas y adaptarse, en la medida de lo posible, a distintos gustos y preferencias de las personas.
- Menús variados, cuidando su presentación, y mantenidos a temperatura adecuada hasta su servicio a la persona usuaria.
- La previsión del menú será comunicada con suficiente antelación a las personas usuarias y/o sus familias.
- La alimentación y preparación de los alimentos para su ingesta, supervisión, ayuda o sustitución a las personas usuarias mediante las técnicas adecuadas para ello.
- La flexibilidad horaria y la realización de turnos, así como la elección entre distintas opciones de comidas serán cuestiones que rijan la organización del centro. Se fomentará que las comidas se realicen en espacios reducidos para conseguir un ambiente más parecido al propio hogar.
- Se garantizarán los tiempos de ingesta en función de los diversos grados de autonomía de las personas usuarias. Ello incluirá dar de comer a la persona a la boca, así como la nutrición e hidratación artificial enteral por prescripción facultativa.

8.1.5. LIMPIEZA DEL CENTRO Y DE ELEMENTOS DE LA PERSONA USUARIA

Se garantizará el orden, la limpieza y la desinfección de los distintos espacios, comunes e individuales, mobiliario y demás equipamiento del centro según la normativa vigente, así como productos de apoyo y otros elementos de la persona.

8.1.6. LAVANDERÍA

Incluye el marcado, arreglo, lavado, secado, planchado, y mantenimiento menor de la ropa de las personas usuarias (arreglos menores derivados del uso cotidiano: botones, dobladillos, etc.), siempre que sea necesario.

Se establecerán procedimientos de control de errores, pérdidas y reposición de la ropa de la persona usuaria.

8.1.7. MANTENIMIENTO

Incluye el mantenimiento y reparación de las averías de los elementos comunes que se produzcan en el servicio.

- Inspección del estado de las instalaciones y maquinaria, así como la conservación de las mismas: Sala de calderas, ascensor, lavandería, fontanería, instalaciones eléctricas, jardinería, albañilería, estado de la pintura, carpintería, sistemas contra incendios, grupo electrógeno, sistemas de climatización, oxígeno, etc. conforme a la normativa vigente.
- Identificación y mantenimiento menor de los productos de apoyo propiedad de las personas usuarias (reposapiés, reposabrazos, andadores, bastones, sillas de ruedas...), y el uso y mantenimiento de productos de uso común propiedad del servicio (grúas, material para transferencias, etc.).

8.1.8. SEGURIDAD

Incluye la elaboración de programas y protocolos que garanticen la autoprotección, la actuación en situaciones de emergencia y evacuación de todas las personas que estén en el centro, así como de las instalaciones.

Para ello será necesaria la formación teórico-práctica del personal y residentes, con realización de simulacro anual, responsables de la ejecución, control de acceso a zonas de riesgo, sistemas de seguridad, seguimiento de equipos técnicos (desfibrilador, tensiómetros, ECG, etc.).

8.1.9. ATENCIÓN EN TERAPIA OCUPACIONAL

Dirigida al mantenimiento de la independencia funcional y promoción de la autonomía personal en las actividades de la vida diaria (AVD), la prevención en la salud y la adaptación personal y social con la finalidad de mejorar la calidad de vida a través de la participación en ocupaciones significativas para la persona.

Las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria se procurará trabajarlas en espacios y momentos naturales, aprovechando actividades cotidianas como el aseo, el vestido, la comida, etc.

La intervención se extenderá a las personas cuidadoras formales/informales, asesorando a éstas en pautas adecuadas para integrarlas en la dinámica diaria y la

atención directa de la persona, de cara a contribuir a la consecución de los objetivos planteados.

Incluirá actividades grupales e individuales, y asesoramiento al personal del centro y a las familias:

- En la fase de valoración integral, evaluación del grado de autonomía en el desempeño de las AVD, identificando potencialidades y limitaciones para el desempeño de las mismas y consensuando con la persona y sus familiares los objetivos de intervención.
- Evaluación de la necesidad de uso de productos de apoyo y adaptaciones del entorno de forma individualizada para facilitar y dar seguridad en el desempeño de las AVD.
- Evaluación y registro, junto a la persona y/o su familia, de la historia ocupacional para explorar roles pasados y presentes, intereses y motivaciones de cara al diseño de objetivos y actividades terapéuticas de intervención.
- Diseño, coordinación y supervisión de los programas terapéuticos de rehabilitación y mantenimiento de la independencia y autonomía en las AVD de forma individualizada. Los programas incluirán:
 - Actividades de entrenamiento y mantenimiento de la autonomía en las AVD básicas que promuevan la máxima participación y el bienestar de la persona.
 - Iniciativas que aumenten la participación de la persona en sus ocupaciones del día a día.
 - Diseño de actividades ocupacionales grupales en base a intereses comunes detectados en las valoraciones individuales (actividades de estimulación cognitiva, reeducación postural, fortalecimiento muscular, economía articular, etc.).
 - Diseño de programas de estimulación de ocio significativo e inclusivo en coordinación con programas de animación sociocultural.
 - Asesoramiento y apoyo a las personas que prestan los apoyos en las formas de desempeño de las actividades de la vida diaria.
 - Asesoramiento y apoyo al personal cuidador en técnicas ergonómicas y uso de productos de apoyo, así como en el acompañamiento en el desempeño de las actividades de autocuidado.

8.1.10. ATENCIÓN EN FISIOTERAPIA

Estará dirigida a la conservación o mejora de la capacidad funcional, así como a evitar la discapacidad/dependencia progresiva de las personas, a la prevención, recuperación, mantenimiento y alivio de los trastornos del movimiento que puedan limitar el funcionamiento efectivo y eficaz de una persona.

Las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria se procurarán trabajar en espacios y momentos naturales, aprovechando oportunidades cotidianas como los desplazamientos, transferencias, subir y bajar escaleras, etc.

La intervención se extenderá a las personas cuidadoras formales/informales, asesorando a éstas en pautas adecuadas para integrarlas en la dinámica diaria y la atención directa de la persona, de cara a contribuir a la consecución de los objetivos planteados.

Comprenderá intervenciones individuales y grupales:

1. **Actividades individuales:** se realizarán en función de las necesidades de cada persona, por lo que se darán tratamientos específicos, puntuales y adaptados a cada persona.

Se hará especial hincapié en la recuperación funcional, prevención, promoviendo la actividad física, informando de los beneficios de la misma y asesorando en el caso de alguna patología específica.

La intervención, según las necesidades de las personas, consistirá en: ejercicios de estimulación sensitiva, movilizaciones activas y pasivas, potenciación y tonificación muscular, masoterapia, reeducación respiratoria, reentrenamiento de la marcha, ejercicios de coordinación y equilibrio y termoterapia, prevención del síndrome de inmovilidad, con cambios posturales y medidas de control postural, entrenamiento en el uso de productos de apoyo., entrenamiento en las AVD. Además de trabajar: la seguridad en la movilización, transferencias, traslados y en la deambulaci3n, detecci3n y diagnóstico de situaciones de riesgo; caídas, prevención y tratamiento de secuelas. Y coordinaci3n con el equipo de multidisciplinar, asesoramiento a profesionales y familia.

2. **Actividades grupales** se establecerán grupos según las necesidades de rehabilitaci3n y mantenimiento que precisen las personas.

8.1.11. CUIDADOS DE ENFERMERÍA

La atenci3n sanitaria de enfermería comprenderá actuaciones tanto preventivas como asistenciales y formativas, sin perjuicio de la utilizaci3n de los servicios sanitarios del Servicio Navarro de Salud u otro sistema de salud al que pueda estar acogida la persona usuaria.

Las obligaciones del Programa serán:

- Elaboraci3n, colaboraci3n y seguimiento del plan de atenci3n personalizada y centrado en la persona, programando, ejecutando y evaluando el plan de cuidados, tanto en las patologías crónicas y agudas como en el deterioro propio de la edad.

- Seguimiento de las patologías que presente cada persona, identificando posibles situaciones de descompensación, así como control periódico de factores de riesgo que con mayor frecuencia afectan a la salud en este grupo de población.
- Control y gestión de la medicación. Revisión periódica de la misma e información al profesional de medicina responsable para reducir la polifarmacia tanto cuanto sea posible.
- Realización de educación para la salud y promoción de la salud, dirigida a la persona, familia y personal cuidador, para mejorar su calidad de vida.
- Información a la persona o a quien ejerza medidas de apoyo a la persona, de las intervenciones terapéuticas que se desarrollen durante su ingreso, así como de su diagnóstico, pronóstico, medidas terapéuticas y potenciales efectos adversos, de forma comprensible y en función de su estado clínico.
- Atención en cuidados paliativos. Establecimiento y práctica de las medidas oportunas en la fase final de la vida, asumiendo en toda su extensión el respeto a la dignidad del proceso de morir.
- Elaboración y seguimiento de la historia clínica, que incluirá como mínimo la valoración protocolizada al ingreso, realizando evaluaciones periódicas con diagnósticos, tratamientos, valoración médica y de enfermería y situación funcional y cognitiva.
- Coordinación con el ECoSS, el equipo multidisciplinar, asesoramiento a profesionales y familia.
- Implantación y utilización de las aplicaciones informáticas, proporcionadas por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea e integradas en ATENEA, que constituyen la Historia clínica informatizada de Atención Primaria de cada persona y proporcionan información compartida para todo el sistema sanitario. En ella queda registrada la información de las atenciones sanitarias realizadas por los y las profesionales, así como las prescripciones terapéuticas realizadas, (LAMIA). Se deberá mantener actualizada la información en este sistema de forma periódica siguiendo las directrices emitidas por los Departamentos de Salud y Derechos Sociales.
- Se promoverá la no utilización de restricciones físicas y farmacológicas.

8.1.12. ATENCIÓN SOCIAL

La atención social incluye:

- Pre-acogida, acogida y acompañamiento en la estancia en el centro.
- Estudio y valoración- diagnóstico social de la situación de la persona, integrando la Intervención con las familias u otras figuras de apoyo al ingreso de la persona y en el diseño del plan de atención personalizado y centrado en la persona.

- Organización de actividades que faciliten las relaciones para potenciar o mantener sus vínculos, siempre que la persona lo desee.
- Seguimiento del proceso de adaptación, propiciando la inclusión de la persona en las dinámicas del centro y viceversa, adaptando las dinámicas del centro a las necesidades de la persona.
- Información sobre recursos existentes. Gestión de expedientes y trámites relacionados con la valoración y revisión de la situación de dependencia. Responsable de las cuestiones relacionadas con las prestaciones de carácter público. Asesoramiento en los procesos de modificación de la capacidad.
- Integración en la comunidad. El conocimiento de los servicios y recursos del área en que se encuentra el centro para facilitar que las personas sigan utilizándolos tras el ingreso, o accedan a los mismos si es su deseo.
- Planificación del alta y apoyo a la persona y familia en el proceso.
- Mediación en conflictos entre residentes y con las familias/personas allegadas.
- Coordinación con el ECoSS y profesionales y recursos del sistema de servicios sociales y del sistema sanitario, con objeto de establecer cauces de comunicación, optimizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas residentes y el entorno donde se ubica el centro.

8.1.13. SERVICIOS OFERTADOS, NO INCLUIDOS EN EL CONTRATO

Engloban todos aquellos que pueden considerarse servicios que aportan un entorno de mayor calidad. Su financiación se realizará de forma directa por las personas, y sin que implique la utilización de los servicios contratados:

- Organización del acompañamiento a centros hospitalarios y/o consultas programadas o no urgentes, con especial atención a los casos que carecen de familia o personas de referencia.
- La reparación de elementos materiales propiedad de la persona.
- Teléfono u otros dispositivos cuyo coste de consumo no esté incluido en el acceso a la red telemática de que disponga el centro.
- Peluquería, podología, etc.

8.2. ATENCIÓN DIURNA SOCIOSANITARIA INCLUIDO TRANSPORTE ADAPTADO

Esta atención puede prestarse en atención diurna en un centro residencial o en un centro de día e incluye el traslado, de personas que viven en su domicilio y tienen asignada atención diurna sociosanitaria. Es un servicio puerta a puerta, desde el domicilio donde reside la persona al centro en el que se presta la atención diurna. Se entenderá que el transporte será el adecuado para cada persona. Se contemplará

excepcionalmente la posibilidad de incorporar la colaboración de asistente para persona sus necesidades lo requieran.

El transporte de las personas a la atención diurna estará incluido dentro de la atención diurna y podrá ser subcontratado.

La atención diurna podrá prestarse en régimen de media jornada o jornada completa. Se considerará media jornada la atención semanal entre 15 y 25 horas, siendo la jornada completa superior a 25 horas por semana.

El ECoSS, previamente al ingreso de la persona y con el consentimiento de esta, remitirá al centro los informes sanitarios y sociales que disponga, así como los objetivos y plan inicial personalizado de atención. Además, estudiará y valorará la capacidad de la persona y/o su entorno para ser trasladada a la atención diurna y en base a esa situación se acordará el transporte (frecuencias, días, horarios...).

La estancia en el recurso de atención diurna sociosanitaria se desarrollará siguiendo el siguiente esquema:

- En el momento del ingreso, tras la fase de acogida que podrá ser realizada por el o la profesional que el centro decida, la persona y su familia junto los servicios, de la entidad adjudicataria, de enfermería, terapia ocupacional, fisioterapia, acordarán el plan personalizado de atención concreto, ratificando/reajustando los objetivos establecidos por el servicio derivante y determinando las modificaciones que consideren oportunas contando con el equipo de coordinación sociosanitaria (ECoSS).
- Dicha valoración deberá abarcar el entorno social y familiar de la persona, su capacidad funcional, su salud física, así como su estado cognitivo y psicológico.
- La atención de fisioterapia y de terapia ocupacional deberá ser diaria, en función de la intensidad que precise la persona.
- Se designará, en este momento, al profesional de referencia para la persona en el centro.
- Desde su ingreso, el ECoSS deberá trabajar junto a la persona y su familia la continuidad de su atención y los recursos que precisará al alta. El servicio se prestará habitualmente con una duración de mes y medio; en cualquier caso, se prestará con una duración de mes y medio y con un máximo de permanencia hasta 3 meses. únicamente podrá prolongarse si se prevé una consecución de dichos objetivos a corto plazo.
- Deberá haber una continua información a la persona o a su representante legal, sobre su evolución y alternativas de cuidado al alta.
- Respecto al alta, se procederá de la misma forma descrita para las plazas de atención residencial sociosanitaria.
- En aquellos casos en los que la derivación al servicio de convalecencia venga motivada por una falta del soporte social y no por una situación de pérdida funcional, se adaptarán las intervenciones profesionales a la situación de necesidad de la persona, pero será preciso realizar una mínima valoración que permita el seguimiento durante su estancia. En dichos casos, la duración de la

estancia deberá estar limitada al tiempo mínimo necesario para resolver de una forma definitiva la necesidad de apoyos.

El servicio de atención diurna se prestará en las mismas condiciones que las señaladas para la atención residencial, siéndoles de aplicación lo señalado en el apartado anterior respecto al Programa de atención a la salud, atención social, terapia ocupacional y fisioterapia.

8.3. ATENCIÓN DOMICILIARIA; SERVICIO DE SOPORTE DOMICILIARIO SOCIO SANITARIA (ESOD).

Su objetivo es el mantenimiento de la persona en su entorno, la mejora de su capacidad funcional, conservando o mejorando su calidad de vida, así como el asesoramiento, la formación y el apoyo a la red formal o informal de apoyo.

Funciones principales:

- Ejecutar el plan de personalizado de atención propuesto por el ECoSS.
- Servir de apoyo a la familia/red social y colaboración con la misma en los cuidados.

La atención en este recurso seguirá el siguiente procedimiento:

El ECoSS realizará una, valoración integral de la persona y su entorno para la generación del plan de atención personalizado y centrado en la persona. Dicho plan debe contemplar los objetivos a alcanzar y las actividades a desarrollar por parte de todos los agentes implicados en el proceso (ESOD, ECoSS, profesionales de referencia del ámbito de Atención Primaria Social y Sanitaria, persona y familia, entorno...).

Se identifican tres fases de actuación:

- Una primera intervención de urgencia cuya finalidad es la provisión de los cuidados básicos en el domicilio, la continuidad de cuidados y asegurar la permanencia en el domicilio.
- Una segunda intervención de seguimiento, reajuste y/o cambio de plan.
- Una tercera intervención cuya finalidad es determinar las necesidades de atención continuada, temporales o definitivas que se hayan ido identificando para el proceso de planificación del alta y durante toda la intervención.

Durante el tiempo de prestación del servicio, el ECoSS asumirá la gestión del caso, se responsabilizará de la coordinación permanente con el ESOD, con los Equipos Operativos de Zona y profesionales de referencia de la persona y con su familia, y velará por el cumplimiento del plan personalizado da atención sociosanitario.

En el momento del alta será el ECoSS el que emitirá un informe con la evolución, objetivos alcanzados, recomendaciones, propuesta de seguimiento y plan de

continuación de cuidados, en colaboración con el personal cuidador y el de terapia ocupacional de Servicio de Soporte Domiciliario (ESOD).

8.3.1. PROGRAMA DE CUIDADOS BÁSICOS Y APOYO A LAS ACTIVIDADES BÁSICAS E INSTRUMENTALES DE LA VIDA DIARIA EN EL DOMICILIO

Consiste en un conjunto de actuaciones que se prestarán por parte del personal de atención directa:

- **Cuidados básicos:** higiene personal, mantenimiento y mejora de las capacidades físicas y motoras de las personas atendidas, facilitar la ingesta y efectuar la recogida de eliminaciones, preparar y administrar medicamentos, aplicar técnicas de prevención de accidentes y, en caso necesario, de primeros auxilios y todas aquellas otras intervenciones relacionadas con esta área, que consten en el plan personalizado de atención elaborado por ECoSS.
- **Actividades relacionadas con la gestión y organización de la unidad convivencial:** llevar a cabo el plan de actuación personalizado aptado al programa de intervención diseñado por el ECoSS, realizar el aprovisionamiento, control de existencias, almacenamiento y conservación de alimentos, manipular y elaborar los alimentos, desarrollar actividades de mantenimiento del hogar, organizar el espacio de la residencia habitual optimizando sus condiciones, colaborar en la gestión doméstica detectando demandas y necesidades especiales, y todas aquellas otras intervenciones, relacionadas con este área, que consten en el plan de atención personalizado elaborado por ECoSS.
- **Intervenciones de atención psicosocial domiciliaria dirigidas a personas con necesidades de atención sociosanitaria:** preparar y mantener los espacios y los materiales en las condiciones adecuadas, acompañar a la realización de gestiones necesarias para la resolución de asuntos personales y relacionales, apoyar a la persona en la realización de actividades y ejercicios, detectar demandas y necesidades especiales. Mantener relaciones fluidas y de colaboración con familiares/entorno de la persona. Utilizar las pautas básicas y sistemas alternativos de comunicación necesarios. Todas aquellas otras intervenciones, relacionadas con esta área, que consten en el plan personalizado de atención elaborado por ECoSS.

8.3.2. PROGRAMA DE TERAPIA OCUPACIONAL EN EL DOMICILIO

Dirigido al mantenimiento de la independencia funcional y promoción de la autonomía personal en las actividades de la vida diaria (AVD), a través de la prevención en la salud y la adaptación personal y social. Con la finalidad de mejorar la calidad de vida a través de la participación en ocupaciones significativas para la persona.

Se procurará trabajar en espacios y momentos naturales las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, aprovechando actividades cotidianas como el aseo, el vestido, la comida, etc.

Incluirá actividades grupales e individuales, y asesoramiento al personal de atención directa y a las familias. Señalamos las principales:

- Evaluación de la necesidad de uso de productos de apoyo y adaptaciones del entorno de forma personalizada para facilitar y dar seguridad en el desempeño de las AVD.
- Evaluación y registro, junto a la persona y/o su familia, de la historia ocupacional para explorar roles pasados y presentes, intereses y motivaciones de cara al diseño de objetivos y actividades terapéuticas de intervención.
- Diseño, coordinación y supervisión de los programas terapéuticos de rehabilitación y mantenimiento de la independencia y autonomía en las AVD de forma individualizada. Los programas incluirán:
 - Actividades de entrenamiento y mantenimiento de la autonomía en las AVD básicas que promuevan la máxima participación y el bienestar de la persona.
 - Iniciativas que aumenten la participación de la persona en las ocupaciones del día a día de su domicilio.
 - Diseño de actividades ocupacionales grupales en base a intereses comunes detectados en las valoraciones individuales (actividades de estimulación cognitiva, motricidad fina, reeducación postural, fortalecimiento muscular, economía articular, etc.).
 - Diseño de programas de estimulación de ocio significativo e inclusivo en coordinación con los programas comunitarios de su entorno.
 - Asesoramiento y apoyo a las personas que prestan los apoyos en las formas de desempeño de las actividades de la vida diaria.
 - Asesoramiento y apoyo al personal cuidador en técnicas ergonómicas y uso de productos de apoyo, así como en el acompañamiento en el desempeño en las actividades de autocuidado.

9. PROTOCOLOS Y REGISTROS

9.1. PROTOCOLOS

Tanto las atenciones residenciales sociosanitarias, las atenciones diurnas y traslados, como los de soporte domiciliario, deberán disponer de protocolos que describan el procedimiento de prestación de la atención.

Los protocolos deberán permitir una atención flexible, recogiendo las buenas prácticas contrastadas. Tienen como objetivo prevenir la improvisación y ayudan a prestar una atención más homogénea ante situaciones que se dan de manera frecuente en la práctica diaria. No obstante, estos procedimientos estandarizados no deben dificultar una atención personalizada.

Se revisarán y actualizarán periódicamente y serán objeto de formación a profesionales. El procedimiento estará documentado, con registros e indicadores para ser evaluado.

PROTOCOLOS MÍNIMOS

1. Protocolo de acogida a la persona y su familia.
2. Protocolo de acogida de personal.
3. Protocolo de actuación ante urgencias/emergencias.
4. Protocolo de acompañamiento a consultas sanitarias.
5. Protocolo de prevención, detección e intervención en situaciones de maltrato, trato inadecuado o abuso.
6. Prevención y actuación ante conductas disruptivas o agitación psicomotriz.

9.2. REGISTROS.

Deberán ser claros, concisos, concretos y recogidos de manera sistemática. Se desarrollarán, como mínimo, los registros asociados a los protocolos mínimos.

Es necesario además que se disponga de un registro de incidencias diario, tanto de tipo sanitario como social, con anotación expresa de la persona a la que se refiere, tipo de incidencia, hora en la que se produce, trabajador/a que la anota y observaciones, en su caso.

Deberán estar redactados con términos respetuosos hacia las personas, describiendo de manera precisa los hechos ocurridos y omitiendo juicios de valor. Las relacionadas con las personas deberán trasladarse a su expediente individual.

Los protocolos llevarán asociados un registro que proporcione evidencia objetiva de la práctica efectuada.

10. HORARIO DE ATENCIÓN.

10.1. ATENCIÓN RESIDENCIAL.

El servicio de atención residencial ofrecerá atención continuada las 24 horas del día, durante todos los días del año.

10.2. ATENCIÓN DIURNA

La atención se prestará en horario diurno, de lunes a viernes. La asistencia podrá ser a jornada completa (a partir de 25 horas semanales) o parcial (con un mínimo de 15 horas semanales), pudiendo beneficiarse de diferentes programas, en función de las necesidades de las mismas.

10.3. ATENCIÓN DOMICILIARIA (ESOD)

Atención diaria, incluidos festivos, con posibilidad de atención en un horario entre las 8 y las 20 horas.

11. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN RESIDENCIAL, DIURNA, TRANSPORTE ADAPTADO Y SOPORTE DOMICILIARIO

Las entidades pondrán a disposición de Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo las plazas por centro residencial y diurno desde el inicio del contrato. No obstante, en caso de no tenerlas disponibles, como mínimo deberán proveer de una plaza, en el plazo máximo de un mes desde la suscripción del contrato. En el caso de que hubiera una o más plazas disponibles y no se ocupen en el contrato sociosanitario dará lugar a reserva de plaza por lo tanto a abonar el 95% del módulo en concepto de reserva de plaza.

12. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

La metodología y práctica profesional deberá guardar coherencia con los principios enunciados en el presente pliego técnico.

La atención que se presta se desarrolla básicamente a través de procesos de comunicación interpersonal, y por tanto el trato que se debe dispensar ha de respetar necesariamente la singularidad y las preferencias de cada persona. En concreto, dicha atención debe realizarse según las siguientes visiones:

- Planificación centrada en la persona: profesional de referencia, interrelación con las familias, actividades cotidianas y significativas.
- La comunicación con personas con demencia.
- Ética del cuidado, habilidades deliberativas sobre casos complejos y apoyo a preferencias y decisiones que implican riesgos.
- Prevención de riesgos: caídas, iatrogenia, infección, atragantamiento.
- Prevención e intervención ante síntomas psicológicos y conductuales.
- Implantación de equipos de mejora para el intercambio de experiencias, la promoción de mejoras en el servicio y la prevención del burnout (“síndrome de agotamiento”) de las figuras.
- Establecimiento de medidas que favorezcan la estabilidad de la plantilla.

12.1. EXIGENCIAS MÍNIMAS EN ATENCIÓN RESIDENCIAL

La entidad o entidades adjudicatarias de plazas residenciales dispondrán de personal técnico especializado; personal de atención directa y personal de atención indirecta.

La exigencia de ratio por categorías profesionales es la siguiente, expresada en horas/persona usuaria/año:

- **Cuidador/a:** 625 horas/persona/año.
- **Fisioterapia:** La atención de fisioterapia a las plazas de atención residencial sociosanitaria, tendrá una dedicación de 1 hora por persona, de lunes a viernes.

- **Terapia ocupacional:** La atención de terapia ocupacional a las plazas de atención residencial sociosanitaria, tendrá una dedicación de 1 horas diarias, de lunes a viernes.

En caso de desocupación de las plazas, la dedicación será proporcional a cada una de ellas, pudiendo concentrarse los días de atención.

12.2. EXIGENCIAS MÍNIMAS EN ATENCIÓN DIURNA CON TRANSPORTE ADAPTADO

La entidad o entidades adjudicatarias de plazas residenciales dispondrán de personal técnico especializado; personal de atención directa y personal de atención indirecta.

La exigencia de ratio por categorías profesionales es la siguiente, expresada en horas/persona usuaria/año:

- **Cuidador/a** 200 horas/persona/año.
- **Fisioterapia:** La atención de fisioterapia a las plazas de atención residencial sociosanitaria, tendrá una dedicación de 45 minutos por persona, de lunes a viernes.
- **Terapia ocupacional:** La atención de terapia ocupacional a las plazas de atención residencial sociosanitaria, tendrá una dedicación de 45 minutos diarios, de lunes a viernes.

En caso de desocupación de las plazas, la dedicación será proporcional a cada una de ellas, pudiendo concentrarse los días de atención.

12.3. EXIGENCIAS MÍNIMAS DEL SERVICIO DE SOPORTE DOMICILIARIO

El personal de atención directa está integrado por:

- **Cuidadores/as profesionales.** Se contratarán como máximo de
 - 3.000 horas para equipo de soporte domiciliario sociosanitario para el área de Tudela.
 - 3.000 horas para equipo de soporte domiciliario sociosanitario para el área de Estella/Lizarra/Lizarra.
 - 2.000 horas para equipo de soporte domiciliario sociosanitario para el área de Tafalla.
- **Terapeuta ocupacional.** Su intervención profesional se adecuará a los requerimientos señalados en los apartados anteriores. Su dedicación al servicio será de:
 - 1.140 horas para equipo de soporte domiciliario sociosanitario para el área de Tudela.
 - 1.140 horas para equipo de soporte domiciliario sociosanitario para el área de Estella/Lizarra/Lizarra.

- 1.140 horas para equipo de soporte domiciliario sociosanitario para el área de Tafalla

Podrá subcontratarse la figura de terapeuta ocupacional por la entidad o empresa adjudicataria del servicio de soporte domiciliario.

12.4. SUSTITUCIONES

La sustitución de quien ocupe puestos de carácter técnico será de obligada sustitución desde el primer día, cuando se prevea una baja, licencia o permiso superior a quince días naturales o bien a partir del decimosexto día si la duración de la ausencia no hubiera sido previsible.

Quienes tengan funciones de cuidado directo, de enfermería y de terapia ocupacional y fisioterapia en las plazas de atención residencial y diurna sociosanitaria y aquellas personas que sus funciones sean de cuidado y de terapia ocupacional del servicio de soporte domiciliario, serán de obligada sustitución desde el primer día con independencia de la duración de la baja.

La figura profesional de conductor/a en el servicio de transporte adaptado será de obligada sustitución desde el primer día con independencia de la duración de la baja o licencia.

Las reducciones de jornada por cualquier causa serán de obligatoria sustitución.

Los incumplimientos en la plantilla exigida, además de ser objeto de penalidades de acuerdo a lo establecido en las cláusulas administrativas, supondrán el reintegro o regularización en la cuantía correspondiente al salario no sustituido.

Al inicio del contrato la dirección del centro comunicará a la Sección de Inspección del Departamento de Derechos Sociales el calendario anual con el establecimiento del sistema de rotación de cada turno o en franja horaria concreta.

La/s empresa/s o entidad/es adjudicataria/s enviarán al Departamento de Derechos Sociales Economía Social y Empleo la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en los recursos objeto del presente Contrato, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones, y le dará a conocer con antelación suficiente las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

El órgano de contratación, a la vista de las necesidades producidas y del informe presentado, podrá autorizar o denegar dicha variación. La facultad de autorización o denegación a que se refiere el presente apartado podrá atribuirse, por el órgano de contratación, a la unidad gestora del contrato.

Podrán concurrir en una sola persona varios perfiles profesionales diferentes en la medida en que sea posible en virtud de la normativa de aplicación. En este caso, el contrato de trabajo deberá determinar las tareas, y tiempos asignados a cada perfil profesional.

Las categorías profesionales cumplirán la normativa vigente, exigiéndose la titulación correspondiente y siguiendo criterios de adecuación profesional.

Para las categorías profesionales que no se correspondan con titulaciones oficiales, se fijarán los perfiles profesionales más acordes con las funciones que deban realizar y que estén basados en la cualificación o la experiencia de acuerdo al tipo de actividad y personas usuarias del centro.

Las funciones a realizar por los distintos perfiles profesionales serán aquellas reflejadas en la legislación vigente y, en su defecto, por las direcciones de los servicios, de acuerdo a su capacidad profesional.

La dirección del centro, con funciones de supervisión y seguimiento, podrá estar a cargo de una de las siguientes figuras profesionales: trabajo social, psicología, enfermería, terapeuta ocupacional o fisioterapeuta.

12.5. FORMACIÓN DEL PERSONAL

Deberá existir un Plan de formación inicial al trabajador en la tipología de personas usuarias y en la dinámica del servicio. Además, se incentivará la formación permanente del personal mediante programas de formación continuada, que contribuyan a mejorar la intervención profesional y la calidad de vida de las personas usuarias, por medio de un plan de formación anual por categorías y un análisis de necesidades.

13. MEDIOS MATERIALES

El centro deberá contar con la infraestructura, equipamiento y mobiliario necesario para asegurar su adecuado funcionamiento y el confort de las personas que los utilizan y de las que trabajan en ellos.

En todo caso, deben cumplir los requisitos y condiciones exigidas por la normativa vigente en todas sus dependencias e instalaciones.

Se debe realizar el mantenimiento de las instalaciones y llevar a cabo las revisiones y las actividades preventivas necesarias para disponer de las infraestructuras en correctas condiciones de uso, así como plantear las adaptaciones y actualizaciones necesarias.

Deben mantener en perfecto estado de uso todos los equipamientos y ayudas técnicas, así como los instrumentos y materiales utilizados para el desarrollo de las actividades.

Los materiales empleados en las terapias y actividades serán adaptados a la edad adulta de las personas beneficiarias de las mismas.

14. OTRAS CONSIDERACIONES

14.1. DESIGNACIÓN DE PERSONA DESTINATARIA DE SERVICIO PAISS

Corresponde al equipo de coordinación sociosanitaria, ECoSS con la supervisión la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, determinar las personas

que han de ocupar las plazas, así como establecer el momento en que serán dadas de alta, comprometiéndose expresamente la entidad a aceptar a las personas designadas para ocupar las plazas objeto del contrato, así como el momento en que han de ser dadas de alta.

La fecha de inicio de servicio se computará desde el momento en que el ECoSS lo comunique al centro adjudicatario, aunque no conlleve el ingreso efectivo en ese día. El alta o inicio de la atención en cualquiera de los tres servicios (residencial, diurno y domiciliario) se producirá de lunes a viernes, y en un plazo máximo no superior a 48 horas desde la comunicación a la entidad del inicio del servicio, salvo causas que justifiquen la demora, según criterio del Departamento de Derechos Sociales.

Las incidencias que puedan suponer una propuesta de inicio de expediente sancionador, el ECoSS deberán notificarse a la ANADP-SNS-O, que procederá a instruir el correspondiente expediente. En el caso de que la resolución dictada suponga la suspensión temporal o definitiva del servicio, se deberá contar con la autorización previa de la del órgano de contratación.

La adquisición de la condición de persona destinataria de servicios PAISS, así como la pérdida de la misma, se efectuará mediante acuerdo entre la persona y el ECoSS y ateniéndose a la regulación establecida para los servicios sociosanitarios PAISS.

14.2. APORTACIÓN ECONÓMICA DE LAS PERSONAS

Los servicios objeto de la presente licitación no conllevarán copago por parte de las personas usuarias.

14.3. EXPEDIENTE INDIVIDUAL, CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

Cada persona deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención y rehabilitación. De esta forma, la adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes actuando como encargada de tratamiento de los datos personales necesarios, de conformidad con lo establecido en las condiciones particulares del contrato (apartado 26 letra D “CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS”) de acuerdo al siguiente detalle:

Datos personales objeto de tratamiento en la ejecución del presente contrato:

- Identificativos: nombre y apellidos, NIF, NIE, pasaporte, contacto (domicilio y teléfono).
- Datos especialmente protegidos: salud, discapacidad, dependencia e historia de vida.
- Características personales: fecha y lugar nacimiento, estado civil, edad, sexo, nacionalidad, datos de la unidad familiar.

Colectivos de personas interesadas cuyos datos van a ser tratados:

- Las personas a las que se destinan estos servicios son aquellas con necesidades sociales y sanitarias que es preciso atender con un carácter inmediato, debido a situaciones de descompensación (tanto a nivel sanitario como a nivel social) y
- Aquellas que requieren una prestación de cuidados de alta intensidad, para alcanzar su recuperación y articular los apoyos necesarios de cara a su mantenimiento en el domicilio o regreso al mismo.

Tratamientos de datos a efectuar por la persona o entidad adjudicataria:

- ☒ Recogida
- ☒ Registro
- ☒ Organización
- ☒ Estructuración
- ☐ Conservación
- ☐ Adaptación o modificación
- ☐ Extracción
- ☒ Consulta
- ☒ Utilización
- ☐ Difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso
- ☐ Cotejo o interconexión
- ☐ Limitación
- ☐ Supresión o destrucción
- ☒ Comunicación por transmisión

Categorización de seguridad de los datos:

- Confidencialidad: MEDIO
- Integridad: MEDIO
- Disponibilidad: BAJO
- Autenticidad: MEDIO
- Trazabilidad: MEDIO

Así mismo, la adjudicataria y el personal encargado de ejecutar los programas y actividades guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del presente contrato, y específicamente no podrá dar información sobre las personas atendidas ni sobre las actividades realizadas a ninguna persona o entidad sin el permiso explícito de los responsables de la ANADP.

La adjudicataria y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de la atención prevista en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer

público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

15. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE MEMORIAS

La evaluación y el seguimiento deben estar integrados en la gestión y ejecución diaria de cada servicio. No se debe olvidar que el objetivo último de un sistema de evaluación y seguimiento es servir al personal gestor como instrumento para la mejora de las acciones públicas, de modo que debe garantizarse que los resultados de las evaluaciones sean útiles y utilizables. Con todo ello se requiere disponer de los indicadores necesarios que hagan posible la adecuada y completa medición y la valoración permanente tanto de los servicios prestados como del proyecto en su conjunto.

Es por ello que los compromisos en materia de evaluación y seguimiento de los servicios comprendidos en el Programa de Atención Integrada Social y Sanitaria deben pasar por la inclusión de información sobre los resultados y los impactos, esperados o no, que pudieran estar produciéndose como consecuencia de las actuaciones implementadas en los servicios.

Asimismo, se realizará el seguimiento orientado a la evaluación con perspectiva de género, por lo que se prestará atención específica a esta cuestión de manera transversal en todo el proceso. Se pondrá especial interés en determinar en qué medida las intervenciones modifican algunos de los factores detectados como desencadenantes de los desequilibrios entre mujeres y hombres, mejorando las condiciones y situaciones vitales de ambos sexos, propiciando una sociedad más igualitaria. Debe responder igualmente a los estándares de una evaluación participativa. Se atenderá a las necesidades e intereses de los diferentes grupos de interés y, especialmente, de las personas destinatarias de la intervención y de su entorno familiar.

Se trata, por tanto, de crear un sistema de seguimiento que facilite la verificación de la realización progresiva, física y financiera, de los objetivos generales, de los objetivos estratégicos, resultados y acciones a través de las que se articula cada servicio, mediante la sistematización de toda aquella información que resulte fundamental para su evaluación.

Para optimizar un sistema de seguimiento hay que contar con una batería de indicadores como instrumento para facilitar la mejora, el control y la valoración de las actuaciones que se están realizando, que se van a realizar o que ya han finalizado. Los indicadores elaborados por los sistemas de seguimiento deben facilitar información dirigida a mejorar la calidad y la eficacia de la intervención y teniendo en cuenta tanto la calidad de los servicios como los resultados en las personas.

Todos los servicios deberán disponer de un sistema de seguimiento orientado a la evaluación que se aplicará como mínimo una vez al año, que abarcará todos los aspectos comprendidos en el proyecto presentado y que se desarrollarán **en la memoria anual** que los recursos deberán presentar al Departamento de Derechos Sociales Economía Social y Empleo, y al Departamento de Salud, en soporte informático

y papel, en la forma y plazo señalado en el pliego de condiciones económico administrativas.

Se establecerá de forma consensuada con la entidad adjudicataria, los indicadores que permitan realizar el seguimiento orientado a la evaluación de todos los recursos. Estos indicadores deberán permitir medir los impactos, resultados y ejecución de los servicios atendiendo a los criterios de evaluación que se establezcan.

Estos criterios de evaluación podrán ser, entre otros, los establecidos en el Cuaderno de Gestión de la Evaluación de Intervenciones Públicas en Navarra: Para evaluar el servicio se tendrán en cuenta los indicadores de evaluación:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Pertinencia Valora la adecuación de los resultados y los objetivos de la intervención al contexto en el que se realiza a través del análisis de la calidad del diagnóstico que sustenta la intervención, juzgando su correspondencia con las necesidades observadas en la población beneficiaria. Se valorará la pertinencia de las lógicas de intervención de los servicios y actividades prestados a través de los servicios.
Coherencia Se realiza a dos niveles, interno y externo. La coherencia interna valora la articulación de los objetivos de la intervención con los instrumentos propuestos para lograrlos y su adecuación a los problemas. La coherencia externa analiza la compatibilidad de la intervención con otras estrategias y programas con los que pueda tener sinergias o complementariedad.
Cobertura Medida de la proporción de destinatarios o destinatarias de una intervención que han sido efectivamente beneficiados con ella. La evaluación de la cobertura se centra en el análisis de los colectivos beneficiarios reales de una intervención y en la valoración de su adecuación con los destinatarios previstos, indagando en los factores causales de los posibles sesgos hacia determinados colectivos o en las barreras de acceso que hayan podido existir.
Eficiencia Valoración de los resultados alcanzados en comparación con los recursos empleados para ello. Se tratará de determinar si se ha empleado el mínimo de recursos para alcanzar los resultados obtenidos o si con los recursos empleados se podrían alcanzar mayores y mejores resultados.
Eficacia Nivel o grado en el que se alcanzan los objetivos de un programa en función de su orientación a resultados.
Impacto

Efectos a largo plazo, positivos y negativos, primarios y secundarios, producidos directa, colateral o inducidamente por una intervención, sea intencional o no. La evaluación del impacto trata de identificar todos estos efectos y centrarse en la determinación de los efectos netos atribuibles a la intervención.

Participación

Posibilidad de que todos los actores involucrados en la intervención puedan valorar el diseño, la aplicación y los resultados de la política de cooperación (planificadores, gestores, representantes políticos, organizaciones, personas beneficiarias, etc.). Prepara el terreno para la concertación y el consenso en los procesos de decisión pública sobre la ayuda al desarrollo.

Satisfacción

Identifica los juicios emitidos por los diferentes actores implicados sobre la intervención evaluada, pudiendo hacer referencia a cualquiera de estas dimensiones: diseño, proceso, resultados e impacto.

16. BASES PARA LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO TÉCNICO

La entidad deberá presentar un proyecto técnico de acuerdo al siguiente formato:

- Documento que no supere las 40 páginas numeradas. Tamaño DIN A4 impresión a dos caras (20 folios*).
- Tipo de letra: Arial o similar con tamaño mínimo 11.
- Se evitará la utilización de elementos que dificulten la lectura del proyecto presentado (imágenes en segundo plano con ilustraciones, identificación de la empresa, etc.).
- Las entidades licitadoras estarán obligadas a describir en su propuesta técnica los distintos programas establecidos en este pliego.
- Actividades individuales y grupales dentro de los programas propuestos; modo en que serán organizadas y ejecutada.

- III. ANEXOS

- ❖ Anexo I/1: [Declaración responsable](#)
- ❖ Anexo I/2: [Participación conjunta](#)
- ❖ Anexo II: [Declaración de confidencialidad](#)
- ❖ Anexo III: Modelo de oferta económica y criterios valorables con fórmulas objetivas
 - [Lote 1](#)
 - [Lote 2](#)
 - [Lote 3](#)
 - [Lote 4](#)
 - [Lote 5](#)
 - [Lote 6](#)
 - [Lote 7](#)
 - [Lote 8](#)
 - [Lote 9](#)
- ❖ Anexo IV: [Declaración responsable del contratista en materia de protección de datos personales](#)

ANEXO I/1

DECLARACIÓN RESPONSABLE

(A incluir en el sobre A)

Don/Doña , con D.N.I./N.I.E. ,
en nombre propio o en representación de (según proceda). ,
con domicilio en , con CIF , teléfono
. , de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 de la LFCP

DECLARO:

1. Que tengo / Que la entidad por mí representada tiene (según proceda) capacidad para contratar con la Administración, y que la persona que firma la proposición en nombre de la entidad licitadora cuenta con poder legalmente otorgado para representarle.
2. Que no estoy incurso (caso de ser persona individual) / Que ni la empresa ni sus administradores están incursos (según proceda) en ninguna de las causas de exclusión para contratar a que se refiere el artículo 22 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.
3. Que estoy al corriente / Que la empresa por mí representada está al corriente (según proceda) en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, de Seguridad Social, de seguridad y salud en el trabajo y prevención de riesgos laborales impuestas por las disposiciones vigentes.
4. Que: (márquese la casilla que corresponda)
 - ☐ Que estoy al corriente en el pago del Impuesto de Actividades Económicas y no se ha dado de baja en la matrícula del citado Impuesto.
 - ☐ Que estoy exento del pago del Impuesto de Actividades Económicas.
5. Que empleo a: (márquese la casilla que corresponda)
 - ☐ Menos de 50 trabajadores/as
 - ☐ 50 o más trabajadores/as y
 - ☐ Cumpro con la obligación de que, entre ellos, al menos el 2% sean trabajadores/as con discapacidad, reconocida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
 - ☐ Cumpro las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad.
 - ☐ Cumpro con la obligación de disponer de un Plan de igualdad entre mujeres y hombres en mi empresa, tal y como prevé la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
6. Que la empresa cuenta con procedimientos e instrucciones de trabajo para la salud laboral y el cuidado del medio ambiente.
7. Que se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias con renuncia al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderle, en el caso de empresas extranjeras.
8. Que conozco y acepto el pliego regulador del contrato de servicios de atención integral social y sanitaria.

9. Que consiento expresamente la utilización del correo electrónico como medio para practicar notificaciones, señalando a tal efecto la siguiente dirección:.....

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente declaración.

En Pamplona/Iruña, ade de 2025

(FIRMA)

ANEXO I/2

PARTICIPACIÓN CONJUNTA

(A incluir en el sobre A)

En caso de que la oferta se presente por licitadoras que participen conjuntamente, señalar lo que proceda en cada caso:

☐ Se presentan en Unión Temporal de Empresas.

☐ Se presentan en participación conjunta.

En ambos casos, indicar la participación de cada uno de ellas:

Profesional / Empresa 1

Don/Doña con DNI., en
nombre propio/ en representación de (según proceda).,
domicilio en CIF.,
teléfono. y correo electrónico. Participa en%

Profesional / Empresa 2

Don/Doña con DNI., en
nombre propio/ en representación de (según proceda).,
domicilio en CIF.,
teléfono. y correo electrónico. Participa en%

Profesional / Empresa 3

Don/Doña con DNI., en
nombre propio/ en representación de (según proceda).,
domicilio en CIF.,
teléfono. y correo electrónico. Participa en%

Designar la persona representante o apoderada único frente a la Administración:

Don/Doña, DNI., con domicilio
en con CIF, teléfono., correo
electrónico.

Firma de la persona representante legal de la empresa:

Firma del profesional/empresa 1

Firma del profesional/empresa 2

ANEXO II

DECLARACIÓN ACERCA DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE SER CONSIDERADA CONFIDENCIAL POR FORMAR PARTE DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL (A incluir en el sobre B)

Doña/Don , con DNI. , en nombre propio/ en representación de (según proceda). , con domicilio en , con NIF , teléfono , suscribe la presente DECLARACIÓN manifestando:

Que los documentos o datos incluidos en la oferta que debe ser considerada confidencial por formar parte de la estrategia comercial de la empresa a la que represento es la siguiente:

-

Que dicha circunstancia quedará reflejada asimismo en los propios documentos que se consideren confidenciales.

(Lugar, fecha y firma)

ANEXO III LOTE 1

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS VALORABLES CON FÓRMULAS OBJETIVAS (A incluir en el sobre C)

D/Dña. con D.N.I. y domicilio en calle , actuando en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) ... con CIF y domicilio en calle teléfono....., en relación con la licitación para la contratación del servicio 3 plazas de atención residencial para el área de Tudela, se compromete a realizar el servicio en las condiciones que a continuación se indican:

1. **Proposición económica** (IVA no incluido): (Máx.15 puntos)

CONCEPTO	LOTE	OFERTA 25	OFERTA 26	OFERTA 27	OFERTA 28	OFERTA 29	OFERTA 30
PRECIO MÁX LICITACIÓN	LOTE 1	3.106,82	3.168,96	3.232,34	3.296,99	3.362,93	3.430,19
OFERTA LICITADOR	LOTE 1						
Nº PERSONAS USUARIAS	LOTE 1	3					
MESES	LOTE 1	12					
PRESUPUESTO MÁXIMO	LOTE 1	111.845,52	114.082,56	116.364,24	118.691,64	121.065,48	123.486,84
PRESUPUESTO LICITADOR	LOTE 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRESUPUESTO MÍNIMO	LOTE 1	89.476,42	91.266,05	93.091,39	94.953,31	96.852,38	98.789,47
BAJADA SIGNIFICATIVA	LOTE 1	22.369,10	22.816,51	23.272,85	23.738,33	24.213,10	24.697,37

2. **Otros criterios valorables mediante fórmulas objetivas** (marcar sí o no): (Máx. 25 puntos)

Medición de la satisfacción de la persona	SÍ/NO	PUNTOS
Realización de encuestas de satisfacción a personas y familias. 10 puntos.		
Recogida de sugerencias y áreas de mejora. Especificación de las acciones llevadas a cabo tras resultados de las encuestas. 10 puntos		
Buenas Prácticas	SÍ/NO	PUNTOS
Implantar dos acciones de mejora relacionadas con los resultados de la evaluación.		

3. **Criterios sociales** (marcar sí o no) (Máx. 10 puntos)

	SÍ/NO	PUNTOS
Tener instaurado un programa flexible de horarios, excedencias y permisos que posibilite la conciliación laboral y familiar (10 puntos).		
Tener instaurado un programa flexible de horarios y excedencias que posibilite la conciliación laboral y familiar (5 puntos).		
Tener instaurado únicamente un programa flexible de horarios que posibilita la conciliación laboral y familiar (1 punto).		

En Pamplona/Iruña, ade de 2025

(Firma)

ANEXO III LOTE 2

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS VALORABLES CON FÓRMULAS OBJETIVAS

(A incluir en el sobre C)

D/Dña. con D.N.I. y domicilio en calle , actuando en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) ... con CIF y domicilio en calle teléfono....., en relación con la licitación para la contratación del servicio **2 plazas de atención residencial para el área de Estella/Lizarra**, se compromete a realizar el servicio en las condiciones que a continuación se indican:

1. Proposición económica (IVA no incluido): (Máx. 15 puntos)

CONCEPTO	LOTE	OFERTA 25	OFERTA 26	OFERTA 27	OFERTA 28	OFERTA 29	OFERTA 30
PRECIO MÁX LICITACIÓN	LOTE 2	3.106,82	3.168,96	3.232,34	3.296,99	3.362,93	3.430,19
OFERTA LICITADOR	LOTE 2						
Nº PERSONAS USUARIAS	LOTE 2	2					
MESES	LOTE 2	12					
PRESUPUESTO MÁXIMO	LOTE 2	74.563,68	76.055,04	77.576,16	79.127,76	80.710,32	82.324,56
PRESUPUESTO LICITADOR	LOTE 2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRESUPUESTO MÍNIMO	LOTE 2	59.650,94	60.844,03	62.060,93	63.302,21	64.568,26	65.859,65
BAJADA SIGNIFICATIVA	LOTE 2						

2. Otros criterios valorables mediante fórmulas objetivas (marcar sí o no): (Máx. 25 puntos)

Medición de la satisfacción de la persona	SÍ/NO	PUNTOS
Realización de encuestas de satisfacción a personas y familias. 10 puntos. Recogida de sugerencias y áreas de mejora. Especificación de las acciones llevadas a cabo tras resultados de las encuestas. 10 puntos		
Buenas Prácticas	SÍ/NO	PUNTOS
Implantar dos acciones de mejora relacionadas con los resultados de la evaluación.		

3. **Criterios sociales** (marcar sí o no) (Máx. 10 puntos)

	SÍ/NO	PUNTOS
Tener instaurado un programa flexible de horarios, excedencias y permisos que posibilite la conciliación laboral y familiar (10 puntos).		
Tener instaurado un programa flexible de horarios y excedencias que posibilite la conciliación laboral y familiar (5 puntos).		
Tener instaurado únicamente un programa flexible de horarios que posibilita la conciliación laboral y familiar (1 punto).		

En Pamplona/Iruña, ade de 2025

(Firma)

ANEXO III LOTE 3

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS VALORABLES CON FÓRMULAS OBJETIVAS

(A incluir en el sobre C)

D/Dña. con D.N.I. y domicilio en calle , actuando en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) con CIF y domicilio en calle teléfono....., en relación con la licitación para la contratación del servicio 2 plazas de atención residencial para el área de Tafalla, se compromete a realizar el servicio en las condiciones que a continuación se indican:

1. Proposición económica (IVA no incluido): (Máx. 15 puntos)

CONCEPTO	LOTE	OFERTA 25	OFERTA 26	OFERTA 27	OFERTA 28	OFERTA 29	OFERTA 30
PRECIO MÁX LICITACIÓN	LOTE 3	3.106,82	3.168,96	3.232,34	3.296,99	3.362,93	3.430,19
OFERTA LICITADOR	LOTE 3						
Nº PERSONAS USUARIAS	LOTE 3	2					
MESES	LOTE 3	12					
PRESUPUESTO MÁXIMO	LOTE 3	74.563,68	76.055,04	77.576,16	79.127,76	80.710,32	82.324,56
PRESUPUESTO LICITADOR	LOTE 3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRESUPUESTO MÍNIMO	LOTE 3	59.650,94	60.844,03	62.060,93	63.302,21	64.568,26	65.859,65
BAJADA SIGNIFICATIVA	LOTE 3						

2. Otros criterios valorables mediante fórmulas objetivas (marcar sí o no): (Máx. 25 puntos)

Medición de la satisfacción de la persona	SÍ/NO	PUNTOS
Realización de encuestas de satisfacción a personas y familias. 10 puntos. Recogida de sugerencias y áreas de mejora. Especificación de las acciones llevadas a cabo tras resultados de las encuestas. 10 puntos		
Buenas Prácticas	SÍ/NO	PUNTOS
Implantar dos acciones de mejora relacionadas con los resultados de la evaluación.		

3. **Criterios sociales** (marcar sí o no) (Máx. 10 puntos)

	SÍ/NO	PUNTOS
Tener instaurado un programa flexible de horarios, excedencias y permisos que posibilite la conciliación laboral y familiar (10 puntos).		
Tener instaurado un programa flexible de horarios y excedencias que posibilite la conciliación laboral y familiar (5 puntos).		
Tener instaurado únicamente un programa flexible de horarios que posibilita la conciliación laboral y familiar (1 punto).		

En Pamplona/Iruña, ade de 2025

(Firma)

ANEXO III LOTE 4

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS VALORABLES CON FÓRMULAS OBJETIVAS (A incluir en el sobre C)

D/Dña. con D.N.I. y domicilio en calle , actuando en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) con CIF y domicilio en calle teléfono....., en relación con la licitación para la contratación del servicio 4 plazas de atención diurna para el área de Tudela, se compromete a realizar el servicio en las condiciones que a continuación se indican:

1. **Proposición económica** (IVA no incluido): (Máx. 15 puntos)

CONCEPTO	LOTE	OFERTA 25	OFERTA 26	OFERTA 27	OFERTA 28	OFERTA 29	OFERTA 30
PRECIO MÁX LICITACIÓN CD	LOTE 4	1.672,98	1.706,44	1.740,57	1.775,38	1.810,89	1.847,11
PRECIO MÁX LICITACIÓN TRANSPORTE	LOTE 4	468,36	477,73	487,28	497,03	506,97	517,11
OFERTA LICITADOR TRANSPORTE	LOTE 4						
OFERTA LICITADOR CD	LOTE 4						
Nº PERSONAS USUARIAS	LOTE 4	4					
MESES	LOTE 4	12					
PRESUPUESTO MÁXIMO	LOTE 4	102.784,32	104.840,16	106.936,80	109.075,68	111.257,28	113.482,56
PRESUPUESTO LICITADOR	LOTE 4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRESUPUESTO MÍNIMO	LOTE 4	82.227,46	83.872,13	85.549,44	87.260,54	89.005,82	90.786,05
BAJADA SIGNIFICATIVA	LOTE 4	20.556,86	20.968,03	21.387,36	21.815,14	22.251,46	22.696,51
BAJADA LICITADOR	LOTE 4						

2. **Otros criterios valorables mediante fórmulas objetivas** (marcar sí o no): (Máx. 25 puntos)

Medición de la satisfacción de la persona	SÍ/NO	PUNTOS
Realización de encuestas de satisfacción a personas y familias. 10 puntos. Recogida de sugerencias y áreas de mejora. Especificación de las acciones llevadas a cabo tras resultados de las encuestas. 10 puntos		
Buenas Prácticas	SÍ/NO	PUNTOS
Implantar dos acciones de mejora relacionadas con los resultados de la evaluación.		

3. **Criterios sociales** (marcar sí o no) (Máx. 10 puntos)

	SÍ/NO	PUNTOS
Tener instaurado un programa flexible de horarios, excedencias y permisos que posibilite la conciliación laboral y familiar (10 puntos).		
Tener instaurado un programa flexible de horarios y excedencias que posibilite la conciliación laboral y familiar (5 puntos).		
Tener instaurado únicamente un programa flexible de horarios que posibilita la conciliación laboral y familiar (1 punto).		

En Pamplona/Iruña, ade de 2025

(Firma)

ANEXO III LOTE 5

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS VALORABLES CON FÓRMULAS OBJETIVAS (A incluir en el sobre C)

D/Dña. con D.N.I. y domicilio en calle , actuando en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) con CIF y domicilio en calle teléfono....., en relación con la licitación para la contratación del servicio 4 para atención diurna el área de Estella/Lizarra, se compromete a realizar el servicio en las condiciones que a continuación se indican:

1. **Proposición económica** (IVA no incluido): (Máx. 15 puntos)

CONCEPTO	LOTE	OFERTA 25	OFERTA 26	OFERTA 27	OFERTA 28	OFERTA 29	OFERTA 30
PRECIO MÁX LICITACIÓN CD	LOTE 5	1.672,98	1.706,44	1.740,57	1.775,38	1.810,89	1.847,11
PRECIO MÁX LICITACIÓN TRANSPORTE	LOTE 5	521,51	531,94	542,58	553,43	564,50	575,79
OFERTA LICITADOR TRANSPORTE	LOTE 5						
OFERTA LICITADOR CD	LOTE 5						
Nº PERSONAS USUARIAS	LOTE 5	4					
MESES	LOTE 5	12					
PRESUPUESTO MÁXIMO	LOTE 5	105.335,52	107.442,24	109.591,20	111.782,88	114.018,72	116.299,20
PRESUPUESTO LICITADOR	LOTE 5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRESUPUESTO MÍNIMO	LOTE 5	84.268,42	85.953,79	87.672,96	89.426,30	91.214,98	93.039,36
BAJADA SIGNIFICATIVA	LOTE 5	21.067,10	21.488,45	21.918,24	22.356,58	22.803,74	23.259,84
BAJADA LICITADOR	LOTE 5						

2. **Otros criterios valorables mediante fórmulas objetivas** (marcar sí o no): (Máx. 25 puntos)

Medición de la satisfacción de la persona	SÍ/NO	PUNTOS
Realización de encuestas de satisfacción a personas y familias. 10 puntos. Recogida de sugerencias y áreas de mejora. Especificación de las acciones llevadas a cabo tras resultados de las encuestas. 10 puntos		
Buenas Prácticas	SÍ/NO	PUNTOS
Implantar dos acciones de mejora relacionadas con los resultados de la evaluación.		

3. **Criterios sociales** (marcar sí o no) (Máx. 10 puntos)

	SÍ/NO	PUNTOS
Tener instaurado un programa flexible de horarios, excedencias y permisos que posibilite la conciliación laboral y familiar (10 puntos).		
Tener instaurado un programa flexible de horarios y excedencias que posibilite la conciliación laboral y familiar (5 puntos).		
Tener instaurado únicamente un programa flexible de horarios que posibilite la conciliación laboral y familiar (1 punto).		

En Pamplona/Iruña, ade de 2025

(Firma)

ANEXO III LOTE 6

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS VALORABLES CON FÓRMULAS OBJETIVAS (A incluir en el sobre C)

D/Dña. con D.N.I. y domicilio en calle , actuando en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) ... con CIF y domicilio en calle teléfono....., en relación con la licitación para la contratación del servicio 2 para atención diurna el área de Tafalla, se compromete a realizar el servicio en las condiciones que a continuación se indican:

1. **Proposición económica** (IVA no incluido): (Máx.15 puntos)

CONCEPTO	LOTE	OFERTA 25	OFERTA 26	OFERTA 27	OFERTA 28	OFERTA 29	OFERTA 30
PRECIO MÁX LICITACIÓN CD	LOTE 6	1.672,98	1.706,44	1.740,57	1.775,38	1.810,89	1.847,11
PRECIO MÁX LICITACIÓN TRANSPORTE	LOTE 6	345,88	352,79	359,85	367,05	374,39	381,88
OFERTA LICITADOR TRANSPORTE	LOTE 6						
OFERTA LICITADOR CD	LOTE 6						
Nº PERSONAS USUARIAS	LOTE 6	2					
MESES	LOTE 6	12					
PRESUPUESTO MÁXIMO	LOTE 6	48.452,52	49.421,52	50.410,08	51.418,32	52.446,72	53.495,76
PRESUPUESTO LICITADOR	LOTE 6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRESUPUESTO MÍNIMO	LOTE 6	38.762,02	39.537,22	40.328,06	41.134,66	41.957,38	42.796,61
BAJADA SIGNIFICATIVA	LOTE 6	9.690,50	9.884,30	10.082,02	10.283,66	10.489,34	10.699,15
BAJADA LICITADOR	LOTE 6						

2. **Otros criterios valorables mediante fórmulas objetivas** (marcar sí o no): (Máx. 25 puntos)

Medición de la satisfacción de la persona	SÍ/NO	PUNTOS
Realización de encuestas de satisfacción a personas y familias. 10 puntos. Recogida de sugerencias y áreas de mejora. Especificación de las acciones llevadas a cabo tras resultados de las encuestas. 10 puntos		
Buenas Prácticas	SÍ/NO	PUNTOS
Implantar dos acciones de mejora relacionadas con los resultados de la evaluación.		

3. **Criterios sociales** (marcar sí o no) (Máx. 10 puntos)

	SÍ/NO	PUNTOS
Tener instaurado un programa flexible de horarios, excedencias y permisos que posibilite la conciliación laboral y familiar (10 puntos).		
Tener instaurado un programa flexible de horarios y excedencias que posibilite la conciliación laboral y familiar (5 puntos).		
Tener instaurado únicamente un programa flexible de horarios que posibilita la conciliación laboral y familiar (1 punto).		

En Pamplona/Iruña, ade de 2025

(Firma)

ANEXO III LOTE 7

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS VALORABLES CON FÓRMULAS OBJETIVAS

(A incluir en el sobre C)

D/Dña. con D.N.I. y domicilio en calle , actuando en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) con CIF y domicilio en calle teléfono....., en relación con la licitación para la contratación del servicio equipo de soporte domiciliario sociosanitario para el área de Tudela, se compromete a realizar el servicio en las condiciones que a continuación se indican:

1. Proposición económica (IVA no incluido) (Máx. 15 puntos)

CONCEPTO	LOTE	OFERTA 25	OFERTA 26	OFERTA 27	OFERTA 28	OFERTA 29	OFERTA 30
PRECIO MÁX LICITACIÓN CUIDADOS	LOTE 7	30,24	30,84	31,46	32,09	32,73	33,38
PRECIO MÁX LICITACIÓN TERAPIA OCUPACIONAL	LOTE 7	21,88	22,32	22,77	23,23	23,69	24,16
OFERTA LICITADOR TRANSPORTE	LOTE 7						
OFERTA LICITADOR CD	LOTE 7						
HORAS CUIDADOS	LOTE 7	3000					
HORAS TERAPIA OCUPACIONAL	LOTE 7	1140					
PRESUPUESTO MÁXIMO	LOTE 7	115.663,20	117.964,80	120.337,80	122.752,20	125.196,60	127.682,40
PRESUPUESTO LICITADOR	LOTE 7	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRESUPUESTO MÍNIMO	LOTE 7	92.530,56	94.371,84	96.270,24	98.201,76	100.157,28	102.145,92
BAJADA SIGNIFICATIVA	LOTE 7	23.132,64	23.592,96	24.067,56	24.550,44	25.039,32	25.536,48
BAJADA LICITADOR	LOTE 7						

2. Otros criterios valorables mediante fórmulas objetivas (marcar sí o no) (Máx. 25 puntos)

Medición de la satisfacción de la persona	SÍ/NO	PUNTOS
Realización de encuestas de satisfacción a personas y familias. 10 puntos. Recogida de sugerencias y áreas de mejora. Especificación de las acciones llevadas a cabo tras resultados de las encuestas. 10 puntos		
Buenas Prácticas	SÍ/NO	PUNTOS
Implantar dos acciones de mejora relacionadas con los resultados de la evaluación.		

3. **Criterios sociales** (marcar sí o no) (Máx. 10 puntos)

	SÍ/NO	PUNTOS
Tener instaurado un programa flexible de horarios, excedencias y permisos que posibilite la conciliación laboral y familiar (10 puntos).		
Tener instaurado un programa flexible de horarios y excedencias que posibilite la conciliación laboral y familiar (5 puntos).		
Tener instaurado únicamente un programa flexible de horarios que posibilita la conciliación laboral y familiar (1 punto).		

En Pamplona/Iruña, ade de 2025
(Firma)

ANEXO III LOTE 8

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS VALORABLES CON FÓRMULAS OBJETIVAS

(A incluir en el sobre C)

D/Dña. con D.N.I. y domicilio en calle , actuando en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) con CIF y domicilio en calle teléfono....., en relación con la licitación para la contratación del servicio equipo de soporte domiciliario sociosanitario para el área de Estella/Lizarra, se compromete a realizar el servicio en las condiciones que a continuación se indican:

1. **Proposición económica** (IVA no incluido): (Máx.15 puntos)

CONCEPTO	LOTE	OFERTA 25	OFERTA 26	OFERTA 27	OFERTA 28	OFERTA 29	OFERTA 30
PRECIO MÁX LICITACIÓN CUIDADOS	LOTE 8	31,37	32,00	32,64	33,29	33,96	34,64
PRECIO MÁX LICITACIÓN TERAPIA OCUPACIONAL	LOTE 8	23,05	23,51	23,98	24,46	24,95	25,45
OFERTA LICITADOR TRANSPORTE	LOTE 8						
OFERTA LICITADOR CD	LOTE 8						
HORAS CUIDADOS	LOTE 8	3000					
HORAS TERAPIA OCUPACIONAL	LOTE 8	1140					
PRESUPUESTO MÁXIMO	LOTE 8	120.387,00	122.801,40	125.257,20	127.754,40	130.323,00	132.933,00
PRESUPUESTO LICITADOR	LOTE 8	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRESUPUESTO MÍNIMO	LOTE 8	96.309,60	98.241,12	100.205,76	102.203,52	104.258,40	106.346,40
BAJADA SIGNIFICATIVA	LOTE 8	24.077,40	24.560,28	25.051,44	25.550,88	26.064,60	26.586,60
BAJADA LICITADOR	LOTE 8						

2. **Otros criterios valorables mediante fórmulas objetivas** (marcar sí o no): (Máx. 25 puntos)

Medición de la satisfacción de la persona	SÍ/NO	PUNTOS
Realización de encuestas de satisfacción a personas y familias. 10 puntos. Recogida de sugerencias y áreas de mejora. Especificación de las acciones llevadas a cabo tras resultados de las encuestas. 10 puntos		
Buenas Prácticas	SÍ/NO	PUNTOS
Implantar dos acciones de mejora relacionadas con los resultados de la evaluación.		

3. **Criterios sociales** (marcar sí o no) (Máx. 10 puntos)

	SÍ/NO	PUNTOS
Tener instaurado un programa flexible de horarios, excedencias y permisos que posibilite la conciliación laboral y familiar (10 puntos).		
Tener instaurado un programa flexible de horarios y excedencias que posibilite la conciliación laboral y familiar (5 puntos).		
Tener instaurado únicamente un programa flexible de horarios que posibilita la conciliación laboral y familiar (1 punto).		

En Pamplona/Iruña, ade de 2025

(Firma)

ANEXO III LOTE 9

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS VALORABLES CON FÓRMULAS OBJETIVAS (A incluir en el sobre C)

D/Dña. con D.N.I.
..... y domicilio en calle
....., actuando en nombre propio
o en representación de (táchese lo que no proceda)
..... con CIF y domicilio en
..... calle
teléfono....., en relación con la licitación para la contratación del servicio
equipo de soporte domiciliario sociosanitario para el área de Tafalla, se compromete a
realizar el servicio en las condiciones que a continuación se indican:

1. **Proposición económica** (IVA no incluido): (Máx.15 puntos)

CONCEPTO	LOTE	OFERTA 25	OFERTA 26	OFERTA 27	OFERTA 28	OFERTA 29	OFERTA 30
PRECIO MÁX LICITACIÓN CUIDADOS	LOTE 9	28,04	28,60	29,17	29,75	30,35	30,96
PRECIO MÁX LICITACIÓN TERAPIA OCUPACIONAL	LOTE 9	22,52	22,97	23,43	23,90	24,38	24,87
OFERTA LICITADOR TRANSPORTE	LOTE 9						
OFERTA LICITADOR CD	LOTE 9						
HORAS CUIDADOS	LOTE 9	2000					
HORAS TERAPIA OCUPACIONAL	LOTE 9	1140					
PRESUPUESTO MÁXIMO	LOTE 9	81.752,80	83.385,80	85.050,20	86.746,00	88.493,20	90.271,80
PRESUPUESTO LICITADOR	LOTE 9	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRESUPUESTO MÍNIMO	LOTE 9	65.402,24	66.708,64	68.040,16	69.396,80	70.794,56	72.217,44
BAJADA SIGNIFICATIVA	LOTE 9	16.350,56	16.677,16	17.010,04	17.349,20	17.698,64	18.054,36
BAJADA LICITADOR	LOTE 9						

2. **Otros criterios valorables mediante fórmulas objetivas** (marcar sí o no): (Máx. 25 puntos)

Medición de la satisfacción de la persona	SÍ/NO	PUNTOS
Realización de encuestas de satisfacción a personas y familias. 10 puntos. Recogida de sugerencias y áreas de mejora. Especificación de las acciones llevadas a cabo tras resultados de las encuestas. 10 puntos		
Buenas Prácticas	SÍ/NO	PUNTOS
Implantar dos acciones de mejora relacionadas con los resultados de la evaluación.		

3. **Criterios sociales** (marcar sí o no) (Máx. 10 puntos)

	SÍ/NO	PUNTOS
Tener instaurado un programa flexible de horarios, excedencias y permisos que posibilite la conciliación laboral y familiar (10 puntos).		
Tener instaurado un programa flexible de horarios y excedencias que posibilite la conciliación laboral y familiar (5 puntos).		
Tener instaurado únicamente un programa flexible de horarios que posibilite la conciliación laboral y familiar (1 punto).		

En Pamplona/Iruña, ade de 2025

(Firma)

ANEXO IV

DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CONTRATISTA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Órgano de contratación:
Número de expediente:
Título del contrato:
Lote o lotes:

D./Dña.:....., con DNI/NIE n.º, actuando (en nombre propio o en representación de la licitadora), con NIF:, con domicilio (de la licitadora) en (calle/plaza/etc.):, n.º:, población:, provincia: y código postal:, en calidad de:, teléfono....., correo electrónico:, en relación con el expediente de contratación arriba referenciado y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 66.3 d) de la LFCP y en las condiciones particulares del contrato, DECLARA

- Que ofrece las garantías suficientes, propias de un encargado de tratamiento, para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas conforme a lo establecido en el capítulo IV del Reglamento (UE) 2016/679 y concordantes de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Que se someterá a la normativa vigente de protección de datos personales, respecto al tratamiento de datos objeto del encargo de tratamiento derivados de la ejecución del contrato, así como a las instrucciones del responsable del tratamiento.
- Que conoce que las obligaciones relativas a la protección de datos tienen el carácter de obligaciones esenciales y los efectos que ello conlleva.

Ubicaciónⁱ de los servidores y/o servicios asociados:

Los servidores que contengan los datos personales estarán ubicados en:

Los servicios asociados (*tránsito, call center, etc.*) que se realicen con los datos personales se prestarán desde:

Otros (*especificar cuáles*):

Asimismo, durante toda la vida del contrato, asume la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca respecto a la información facilitada en la presente declaración.

Y para que conste a los efectos oportunos, expido y firmo la presente declaración en (*firmar electrónicamente*).

ⁱ Para las categorías especiales de datos [artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679] los servidores deberán estar ubicados en la Unión Europea. Para aquellos servidores fuera del territorio de la Unión Europea se deberá verificar que el país destinatario/de tránsito haya sido declarado de nivel de protección adecuado por la Comisión Europea (<https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>).