



EXTRACTO DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA, CON CARÁCTER URGENTE, CELEBRADA POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL, EL DÍA 6 DE MAYO DE 2021.

PUNTO 1.- RATIFICACIÓN DE LA URGENCIA DE LA SESIÓN.

La Junta de Gobierno Local, ratifica la urgencia de esta sesión.

PUNTO 2.- EXPEDIENTE RELATIVO A LA CONTRATACIÓN POR EMERGENCIA DEL SERVICIO DE PRIMERA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN MATERIA SOCIAL, ESTO ES UN SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN (SIVO).

Visto el expediente nº 2021022155 del Servicio de Bienestar Social, relativo a la contratación del Servicio de Información y Atención a la ciudadanía del municipio de San Cristóbal de La Laguna en materia social ante el impacto económico del COVID-19, resulta:

1º.- El día 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud determinó que el brote epidémico de la COVID-19 era una pandemia internaciobinal y, en consecuencia, el Estado español, mediante Real Decreto 463/2020, declaró el estado de alarma en todo el territorio español, prorrogado por sucesivos reales decretos.

2º.- El Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19 procede a la regulación de una serie de medidas destinadas a atajar los efectos de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) especialmente en el ámbito sanitario, e igualmente introduce medidas de carácter económico y para favorecer la gestión eficiente de las Administraciones Públicas. A los efectos de este documento, resulta de interés la regulación que implementaba esta disposición en su artículo 16 "Contratación", que, en su versión consolidada, se centra en la posibilidad de la tramitación de emergencia, del siguiente modo: *"Artículo 16. Contratación. 1. La adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de las entidades del sector público para hacer frente al COVID-19 justificará la necesidad de actuar de manera inmediata, siendo de aplicación el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. 2. De acuerdo con la previsión establecida en el párrafo anterior, a todos los contratos que hayan de celebrarse por las entidades del sector público para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por el Consejo de Ministros para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia. ..."*

Los Servicios Sociales han sido declarados en esta crisis como servicios esenciales y así se refleja en la Orden SND/295/2020, de 26 de marzo, debido a la situación crítica de los colectivos destinatarios de los servicios sociales, que precisan de una atención ineludible e inaplazable. A su vez por Decreto de la Alcaldía-Presidencia

nº 1566/2020, de 12 de marzo, establece que se deberá garantizar la prestación de los servicios básicos entre otros, en Bienestar Social.

3º.- En la actualidad se declara nuevamente el Estado de Alarma con el fin de contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2 mediante Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, que afecta a todo el territorio nacional. Este estado de alarma finaliza el 9 de noviembre de 2020, sin perjuicio de las posibles prórrogas. Por el Congreso de los Diputados se ha aprobado la prórroga del mismo hasta el 9 de mayo de 2021.

4º.- Los Servicios Sociales municipales del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna se encuentra organizados en referencia a un Modelo de Atención Primaria de base comunitaria y, por ello, se encuentra descentralizado en el territorio municipal respondiendo a criterios de cercanía y proximidad a la ciudadanía; cuenta con Unidades de Trabajo Social de Base y Atención a la Infancia ubicadas en las zonas de Casco, Taco, La Cuesta, Tejina y Valle de Guerra.

En el Área se tramitan y desarrollan las siguientes actuaciones, de diversa índole, dentro del marco normativo aplicable y que con carácter general se pasan a citar a título informativo:

- Ayudas de emergencia y Prestaciones económicas: complementarias menores y mayores. Individuales discapacidad y mayores. Primera necesidad.
- Prestación Canaria de Inserción.
- Prevención e inserción sociolaboral.
- Servicio de ayuda a domicilio, Servicio de Teleasistencia, Servicio de Control del Absentismo Escolar, Servicios de Día para Menores.
- Dinamización de mayores.
- Informes dependencia.
- Centro de día de Mayores Acaymo.
- Atención a la discapacidad.
- Prevención y riesgo para menores y sus familias. Plan de Infancia.
- Servicio de alojamiento alternativo municipal y dispositivo de atención integral a la mujer.
- Escuelas infantiles municipales.
- Bonificaciones tarifa del recibo de agua.
- Ayudas sociales al IBI.
- SUBVENCIONES en materia de Bienestar Social y Discapacidad.
- Convenios con diversas entidades y otras Administraciones en materia del Área.
- Proyectos sociales diversos.

- La prevención y tratamiento de todo tipo de drogodependencias, en colaboración con los servicios sanitarios correspondientes, y la reinserción social de los afectados.

- Programa de ayudas a la Rehabilitación insular de vivienda.s

- Ayudas al alquiler de viviendas y Convenio con el Gobierno de Canarias en materia de vivienda.

A su vez, los Servicios Sociales municipales atienden dentro de las prestaciones propias del Gobierno de Canarias las que se relacionan, y que serán atendidas por el Servicio de Primera Atención y que motivan y justifican mucho más, si cabe, la NECESIDAD de garantizar una información técnica de calidad y de calidez que permita, entre otras cosas, que la ciudadanía acuda a las UTS de Zona con toda la información necesaria y la documentación precisa para el trámite de su demanda, sean prestaciones o servicios propios, o del Gobierno de Canarias, entre las prestaciones más importantes están (listado meramente enunciativo):

- Información de requisitos y documentación para la valoración de la solicitud de las Pensiones No Contributivas (Jubilación y Discapacidad), Ayuda Económica Emigrantes Retornados, Complemento de Alquiler para perceptores de PNC, las cuales resuelve la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración el Gobierno de Canarias.

- Información, requisitos y documentación para la de Solicitud de Reconocimiento de la Situación de Dependencia, que resuelve la Dirección General de Dependencia.

- Información, requisitos y documentación para la solicitud de Grado de Discapacidad, Renovación de grado, Tarjetas de estacionamiento, ...

- Ayuda económica para atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles retornados, resuelve la Dirección General de Emigración.

5º.- La situación extraordinaria por la evolución del Coronavirus COVID-19 ha determinado la adopción de diversas medidas de carácter extraordinario y urgente por motivos de salud pública, cuya consecuencia está teniendo un evidente impacto en la destrucción de empleo y en la ralentización de la actividad económica de las empresas, abocadas a una disminución de su actividad que tiene efectos en la conservación del empleo a ellas vinculado. La economía del municipio de San Cristóbal de La Laguna se ha visto igualmente afectada por esta situación.

Según los datos emitidos por el Gobierno de Canarias a través de la Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo para el municipio de San Cristóbal de La Laguna a principios de 2021, supone un número de 11.822 trabajadores afectados por expedientes de Regulación Temporal de Empleo.

Toda esta situación ha provocado una grave situación económica y social que afecta a una gran número de la población, y tiene su reflejo e incidencia en las atenciones demandadas por la población del municipio en los Servicios Sociales, que ya atendía a una cada vez más elevada demanda antes de la pandemia, situación que se ha

visto agravada, debido a la carencia de ingresos económicos, como consecuencia de la destrucción de empleo en el municipio, situaciones de crisis sanitaria y social que desembocan en problemas sociales añadidos: restructuración familiar, aislamiento social, aislamiento tecnológico, conductas agresivas, etc... que acuden a los Servicios Sociales demandando información y atención urgente y ágil.

Así tenemos los siguientes datos actuales:

- Aumento de atenciones especialmente vulnerables con motivo de la crisis por Covid-19 y aumento de personas que acuden por primera vez a los Servicios Sociales Municipales.
- Citas con una media de más de 30 días de espera para ser atendidos por los trabajadores sociales de las Unidades de Trabajo Social de Zona y del Programa de Prestación Canarias de Inserción.
- Media mensual de 3.000 llamadas para Servicios Sociales por parte de la Gerencia de Urbanismo que realiza apoyo a la atención telefónica por Covid-19 a la atención telefónica municipal únicamente a Servicios Sociales (* datos facilitados por la O.A. Gerencia Urbanismo).
- Media de atenciones anuales de más de 20.000 citas.
- Imposibilidad de filtrar y responder de forma rápida y eficaz a las demandas de apoyo a las necesidades básicas.
- Colas de espera en todas las oficinas de atención de los Servicios Sociales y aumento de las quejas por tiempo de espera en las atenciones.

Por todo lo expuesto anteriormente, valorando la situación de crisis sanitaria y socioeconómica en la que estamos, se estima necesaria la implantación de un **Servicio de Información y Atención en materia social para la ciudadanía del municipio**, que formará parte de una arquitectura capaz de sostener la implantación, la ordenación, el desarrollo y la consolidación de una red articulada de prestaciones y servicios, orientada a responder de forma coherente, eficaz y eficiente a los desafíos presentes y futuros asociados a los cambios sociales, demográficos y económicos agravados por la pandemia por Covid-19.

Así resulta necesario e imprescindible, valorando los perfiles de personas atendidas desde Servicios Sociales, esto es colectivos vulnerables (personas mayores, dependientes, familias con menores con necesidad de apoyo, personas con discapacidad etc...) y el actual incremento de personas que acuden a las dependencias de los mismos por motivo de la crisis económica a consecuencia de la pandemia por Covid-19, implementar el Servicio de Primera Atención e Información en el municipio, **acudiendo a su contratación por emergencia.**

Se ha estimado la duración de **dos años** de esta contratación atendiendo a varios criterios: principalmente duración de los efectos principales de la crisis

económica aparejada a la pandemia por Covid-19, costes e inversión que supone afrontar la implementación de este servicio. A su vez se estima como tiempo adecuado para la licitación ordinaria del servicio.

6º.- Consta en el expediente el Pliego de Prescripciones Técnicas del Servicio donde se establecen las condiciones que han de regir la prestación del mismo, dentro del proyecto desarrollado por Servicios Sociales y dentro del marco legal establecido por la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, que establece como objeto el promover y garantizar el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a un sistema público de servicios sociales de carácter universal y su configuración para que dé respuesta a las necesidades de las personas, las familias y demás unidades de convivencia, potenciando su autonomía y calidad de vida, asegurando unas condiciones de vida dignas y adecuadas a todas las personas. Asimismo establece que los servicios sociales se dirigen especialmente a prevenir y compensar el déficit de apoyo social y económico en situaciones de riesgo y exclusión social, facilitando la inclusión de las personas desde una perspectiva integral y participada. Los municipios son competentes para crear, organizar y gestionar los servicios sociales de atención primaria y comunitaria que constituyen el primer nivel de atención del sistema público de servicios sociales y dentro de este nivel se encuentra la atención ante situaciones de urgencia o emergencia social, así como la organización y gestión de los servicios y prestaciones integrados en el catálogo que sean prestados desde los mismos, y dando cobertura a las necesidades básicas.

Los Servicios Sociales municipales atienden a una media de 20.000 citas anuales, de las cuales se estima que el 60% de las mismas se resuelve en una o dos citas (datos registrados antes de la pandemia), ya que principalmente se refieren a información y asesoramiento. Ante la actual situación de crisis sanitaria y crisis económica resulta insuficiente los medios actualmente existentes para atender a la ciudadanía en cuanto a información y asesoramiento, ya que el aumento de la tasa de paro y la precaria situación económica y social de muchas familias, supone que acudan a los Servicios Sociales municipales que constituyen la primera línea de atención por cercanía.

Asimismo toda la atención social se ve afectada por las limitaciones en cuanto aforos y medidas de seguridad, generando esperas por fuera de las dependencias municipales y colapso en las centralitas telefónicas del Ayuntamiento.

Por ello, se ha valorado la necesidad de contratar este servicio con las siguientes características:

Se atenderá a la ciudadanía en materia social, y permanecerá en funcionamiento de lunes a viernes en horario de 8.00 a 15.00 horas. El horario de atención será de 9.00 a 14.00 horas, dedicándose el resto del tiempo a la realización del resto de tareas propias del servicio contratado. La descripción del objeto del contrato, así como demás características se hará conforme al pliego de prescripciones técnicas que se adjunta a este contrato. El servicio de primera atención social estará ubicado en oficinas a determinar, cuyo coste no se encuentran incluidos en la presente contratación, siempre que cumplan con la finalidad prevista, dentro del término municipal.

Dentro de este servicio de primera atención, se considera necesario incluir una atención telefónica para las funciones general de información, que podrá ser remota ya que resulta conveniente abarcar otra franja horaria diferente, esto es de lunes a viernes en horario de 15.00 a 20.00 h.

Dentro del coste del proyecto a contratar se encuentran incluidos los siguientes: equipos técnicos y medios materiales necesarios para el correcto funcionamiento de la oficina y garantizar la calidad del servicio a prestar, Material de oficina necesario, Equipos informáticos, gastos de control de acceso a las instalaciones, para control aforo y medidas obligatorias por Covid-19 de conformidad con la normativa legal vigente y planes de contingencia municipales, así como cualquier otro gasto recogido en los pliegos técnicos que regulen este servicio.

7º.- Los objetivos para de la contratación e implementación de este servicio de primera atención, teniendo en cuenta la situación actual, de crisis económica y pérdida de empleo, limitación en los desplazamientos, control de aforos, son los siguientes primordialmente:

- Reducir considerablemente el tiempo de lista de espera en las agendas actuales de las TTSS de las Unidades de Trabajo Social de Zona y del Programa municipal de la Prestación Canaria de Inserción.
- Ofrecer a la ciudadanía una atención más inmediata en el tiempo, especialmente en lo que respecta a las funciones de una primera atención centrada en garantizar la información, valoración previa y orientación ante la demanda planteada.
- Evitar que demandas que se puedan resolver en una sola atención (o dos atenciones) pasen a las agendas de UTS de Zona, con una lista de espera de más de un mes.
- Agilizar todas las atenciones e informaciones relacionada con las prestaciones que se atiendan en este nivel.
- Mejorar la calidad en la atención de la demanda de la ciudadanía.
- Mejora organizativa que modifica significativamente el actual Modelo de Atención, innovando un modelo de atención centrado en la persona.
- Facilitar el Diseño de protocolos que ayuden a estandarizar los procedimientos en la atención y el acceso a las prestaciones y a los recursos, y que faciliten el trabajo en red.

8º.- Para la contratación de emergencia los requisitos establecidos por la doctrina jurisprudencial son para seguir el procedimiento recogido en el art. 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y siguiendo la Resolución del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, nº

102/2017, y los informes de la Junta Consultiva de Contratación (informe 17/2019), serían los siguientes:

a) La llamada "tramitación de emergencia" prevista en el artículo 120 de la Ley de Contratos del Sector Público (anterior art. 72 del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas), que, en realidad, es un régimen excepcional caracterizado por la dispensa de tramitar expediente, solo procede en los casos taxativos del apartado 1 de dicho artículo, es decir, acontecimientos catastróficos, situaciones que supongan grave peligro o necesidades que afecten a la defensa nacional.

b) La tramitación de emergencia, por su mismo concepto excepcional, solo podrá utilizarse cuando no sea posible la tramitación urgente o con arreglo a la tramitación ordinaria regulada en esta Ley.

c) La apreciación de la emergencia corresponde exclusivamente al órgano de contratación si bien dentro de los parámetros previstos en el artículo 120 sin que, a diferencia de la tramitación de urgencia, requiera una especial declaración, bastando la posterior justificación documental.

d) La tramitación de emergencia debe limitarse a lo estrictamente indispensable en el ámbito objetivo y temporal para prevenir o remediar los daños derivados de la situación de emergencia. En el ámbito objetivo, debe limitarse la tramitación de emergencia, según expresión del artículo 120 de la Ley de Contratos, a "lo necesario para remediar el acontecimiento producido o satisfacer la necesidad sobrevenida". En el ámbito temporal debe operar un doble límite pues, de un lado, la emergencia requiere la inmediatez con la acción que la justifica, sin que pueda dilatarse en el tiempo y, de otro lado, debe cesar cuando la situación haya desaparecido o, como dice el apartado 2 del artículo 120 "las restantes prestaciones que sean necesarias para completar la actuación acometida por la Administración, y que no tengan carácter de emergencia, se contratarán con arreglo a la tramitación ordinaria regulada en esta Ley".

Es decir, para que proceda la tramitación de emergencia es necesario: i) que concurra alguno de los supuestos que taxativamente establece la ley, sin que sea suficiente cualquier otra circunstancia que dé lugar a una situación de urgencia; ii) que no sea suficiente para resolver la situación la utilización de otros procedimientos menos restrictivos de la libre concurrencia; iii) que la emergencia sea apreciada por el órgano de contratación y iv) que la tramitación se limite a lo estrictamente indispensable en el ámbito objetivo y temporal para prevenir o remediar los daños derivados de esa situación. A los anteriores requisitos este Tribunal ha de añadir uno más: que la causa de la emergencia no sea imputable al propio órgano de contratación, es decir, que la situación de emergencia no hubiera podido ser evitada por el órgano de contratación mediante una actuación diligente. (...)

9º.- El Servicio Jurídico Municipal ha informado para este tipo de contratos por emergencia que dentro las necesidades de contratación dentro del actual escenario de pandemia por Covid-19, informando que dentro las necesidades de contratación dentro del actual escenario de pandemia por Covid-19 se podrá realizar contratos de

emergencia, entre otros "... atención a colectivos vulnerables.." con los siguientes requisitos o consideraciones extrapolables a toda la contratación por emergencia:

Cabe destacar que el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales ha tenido ocasión de pronunciarse (Resolución 102/2017) acerca de los límites que han de ser respetados para la utilización del procedimiento de emergencia, entre los que se encuentra "que la emergencia sea apreciada por el órgano de contratación, quien se responsabiliza de motivar la concurrencia de una circunstancia excepcional y de acreditar su existencia".

Además, por la Dirección General de Contratación Pública y Subvenciones, en su circular 1/2020 (D.G.C.P.S.) de fecha 17 de marzo de 2020, estableció las directrices básicas para la contratación de prestaciones mediante la tramitación de emergencia con motivo de la crisis sanitaria del COVID-19:

1º) Declaración/apreciación de emergencia para la prestación objeto del contrato por parte del órgano proponente y del órgano de contratación. Esta declaración deberá contener la prestación a contratar así como su valor estimado (... Aplicando el art. 101 de la LCSP), y referencia expresa a la tramitación de emergencia del artículo 120 de la LCSP.

Igualmente, dicha declaración deberá contener el nombramiento del responsable del contrato, regulado en el artículo 62 de la L.C.S.P.

2º) Encargo directo al contratista de las prestaciones objeto del contrato, indicando la cuantía del mismo. En el caso de que el encargo se realice verbalmente, acto seguido deberá plasmarse por escrito. Siempre que sea posible, el encargo se realizará a través de notificación electrónica.

3º) Una vez realizada la prestación, el órgano competente por razón de la materia deberá formalizar el resto de documentos de la tramitación ordinaria de los contratos, a los efectos de poder hacer frente al pago de la prestación.

De lo expuesto, es razonable deducir que, cabe la contratación de emergencia en el actual estado de alarma (Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre). Pero, con el fin de prevenir que se puedan producir situaciones de mal uso o de abuso de esta figura jurídica, entendemos conveniente tener en cuenta la interpretación que hemos plasmado sobre las condiciones bajo las cuales procede utilizar la tramitación de emergencia y la forma en que la misma ha de hacerse.

10º.- Mediante Providencia del Sr. Concejel Teniente de Alcalde de Bienestar Social, de fecha 14 de abril de 2021, se insta tramitar un contrato por el procedimiento de emergencia para el servicio de primera atención e información al ciudadano en materia social, esto es un servicio de información, valoración y orientación (SIVO), como consecuencia del brote de coronavirus (SARS-COV-2), y haberse declarado los Servicios Sociales declarados en esta crisis como servicios esenciales y así se refleja en la Orden SND/295/2020, de 26 de marzo, debido a la situación crítica de los colectivos que se atienden.

11º.- El presupuesto de este servicio según propuesta económica más favorable que figura en el expediente a favor de la empresa Typsa Estadística y Servicios, S.L.U., con CIF B85348365, de 776.713,00 €, incluyendo el IGIC que asciende a la cantidad de 50.813,00 €, y por plazo de dos años, por lo que al comprometer gastos plurianuales, de conformidad con lo dispuesto en la Base 40 de Ejecución del Presupuesto, se ha emitido informe favorable por el Servicio de Presupuestos, con la siguiente distribución por anualidades:

AÑO 2021	DEL 4 DE MAYO AL 30 DE NOVIEMBRE 2021	PARTIDA PRESUPUEST.	CON IGIC €
7 meses	Servicio SIVO (*se incluye gastos montaje oficina)	150/23100/22799	256.857,96
AÑO 2022	DE DICIEMBRE 2021 AL 30 DE NOVIEMBRE 2022	PARTIDA PRESUPUEST.	CON IGIC €
12 meses	Servicio SIVO	150/23100/22799	366.956,50
AÑO 2023	DE DICIEMBRE DE 2022 AL 4 DE MAYO 2023	PARTIDA PRESUPUEST.	CON IGIC €
5 meses	Servicio SIVO	150/23100/22799	152.898,54
	TOTAL		776.713,00

También se ha informado el cumplimiento de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera que exigen el artículo 7.3. de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, y de conformidad con la Disposición Adicional Tercera de la Ley de Contratos del Sector Público, concluyendo que se puede deducir que el presente contrato no afecta a dichos principios.

12º.- Se ha emitido documento contable RC número de documento 12021000018897 del ejercicio presupuestario 2021, por importe de 261.273,60 € y RCFUT con número 120201000018968, por importe de 519.855,04 €, con cargo a la partida presupuestaria 150/23100/22799 Asist. Social primaria (PCPB) "*Otros trabajos realizados por.*".

13º.- La presente contratación se encuentra dentro de las pautas marcadas por la Intervención Municipal para la contratación de emergencia con fecha 26 de junio de 2020.

14º.- Con fecha 5 de mayo de 2021, a petición del Sr. Concejil Teniente de Alcalde de Bienestar Social ha emitido informe sobre este contrato por emergencia señalando, en síntesis lo recogido en su anterior informe, con las siguientes salvedades:

- Con fecha 9 de mayo de 2021 entra en vigor Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo, por el que se adoptan medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, derogando el art. 16 del Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, donde se regula la contratación por emergencia para paliar los efectos de la crisis mundial sanitaria por Covid-19.

- Respecto al plazo de dos años establecidos para esta contratación, nos remitimos a la duración temporal de la contratación de emergencia regulada en el art. 120 de la LCSP y de lo señalado en Informe de la Junta Consultiva de Contratación, de agosto de 2020, sobre el citado anteriormente art. 16 destacando que la justificación de este sistema debe estar sometida a una concurrencia legal que la justifique y sólo en esos casos se debe acudir a una tramitación por emergencia y resultando importante que por el órgano de contratación se ofrezca una justificación razonada y sólida de su utilización.
- Por último señala la conveniencia de realizar correcciones en los pliegos técnicos en lo referente a la ubicación del servicio y al personal para prestarlo, y sobre la cláusula de protección de datos a la que está obligado el contratista.

15º.- En cuanto a lo señalado por la Asesoría Jurídica, se señala por el Servicio gestor lo siguiente:

El inicio de este procedimiento de contratación es como mínimo del 14 de abril de 2021 por Providencia del Sr. Concejal de Bienestar Social por lo que teniendo en cuenta esta circunstancia, se mantiene la conveniencia y necesidad de su aprobación, que estaba prevista incluso antes del Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo, del Estado, señalado por la Asesoría Jurídica y que en cualquier caso no está en vigor en la fecha de emisión de ambos informes. Tener en cuenta que esta contratación ya fue elevada a consideración a la Junta de Gobierno Local antes de la publicación y aprobación de la citada norma.

Respecto a lo señalado sobre el plazo de 2 años de duración del contrato, teniendo en cuenta que ya ha habido anteriores contratos aprobados por emergencia por el órgano de contratación por plazo de un año, en el presente contrato se entiende necesario el plazo de 2 años atendiendo a varios criterios: principalmente duración de los efectos principales de la crisis económica aparejada a la pandemia por Covid-19, costes e inversión que supone afrontar la implementación de este servicio. A su vez se estima como tiempo adecuado para la licitación ordinaria del servicio si fuera necesario su continuidad en el tiempo.

Las previsiones económicas para Canarias publicadas por el Gobierno de Canarias y que se adjuntan a este expediente señalan los siguientes datos: fuerte afectación de la crisis sanitaria tanto en el número de empresas inscritas en la Seguridad Social como en la confianza empresarial, nivel de empresas inscritas en enero de 2021 en el nivel más bajo desde 2014, situación delicada del mercado de trabajo, empeorando sus resultados, reducción del empleo desde comienzos de 2021, siendo Canarias una de las Comunidades Autónomas con mayor crecimiento del paro, ascendiendo el número de ERTE y trabajadores afectados. Las previsiones para Canarias son una recuperación más lenta de la principal actividad económica de las islas, impacto más profundo de la crisis que para el conjunto nacional debido al desplome de la actividad turística.

Todo este escenario se plasma desde el punto de vista social, en un incremento insostenible de la demanda de la ciudadanía respecto a los Servicios Sociales municipales, demandando cada vez más la gestión de las necesidades básicas de la población del municipio más desfavorecida de una manera ágil y eficaz, con la finalidad de disminuir el tiempo de atención desde los servicios sociales, ante la situación excepcional en la que se encuentra el conjunto de la nación y en particular atendiendo a la situación de este municipio. En consecuencia, no se trata de la gestión ordinaria de los servicios sino de una situación coyuntural y que tiene su justificación legal en que Los Servicios Sociales han sido declarados en esta crisis como servicios esenciales y así se refleja en la Orden SND/295/2020, de 26 de marzo, debido a la situación crítica de los colectivos destinatarios de los servicios sociales, que precisan de una atención ineludible e inaplazable.

Por último se han realizado las correcciones en los pliegos técnicos señaladas por la Asesoría Jurídica, ajustándose a lo informado por la misma.

16º.- Considerando las circunstancias de salud pública antes citadas, que exigen actuaciones urgentes e inaplazables por parte del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, en el que concurren los requisitos establecidos en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, a tenor del cual, "cuando la Administración tenga que actuar de manera inmediata, a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, se estará al siguiente régimen excepcional: a) el órgano de contratación, sin obligación de tramitar expediente de contratación, podrá ordenar la ejecución de lo necesario para remediar el acontecimiento producido (...)", y además, las medidas adoptadas por el Gobierno de España en materia de contratación, en el artículo 16 del Real Decreto-Ley 7/2020, de 12 de marzo.

17º.- En cuanto a la competencia para resolver, corresponde a la Junta de Gobierno Local de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15.2c) del Reglamento Orgánico Municipal, aprobado por acuerdo plenario de 16 de abril de 2009.

18º.- La Jefatura de Servicio del Área de Bienestar Social y Calidad de Vida, emite el correspondiente informe que se encuentra incorporado al expediente.

La Junta de Gobierno Local, por unanimidad, y de conformidad con lo propuesto, **ACUERDA:**

Primero.- Declarar la emergencia de la contratación del servicio de primera atención e información al ciudadano en materia social, esto es un servicio de información, valoración y orientación (SIVO), teniendo en cuenta que los Servicios Sociales han sido declarados en esta crisis como servicios esenciales y así se refleja en la Orden SND/295/2020, de 26 de marzo, debido a la situación crítica de los colectivos destinatarios de los servicios sociales, que precisan de una atención ineludible e inaplazable, así como aprobar el gasto y ADJUDICAR el mismo al contratista Typsa Estadística y Servicios, S.L.U., con CIF B85348365, por el importe total incluido IGIC de 776.713,00 €, y duración de dos años.

Segundo.- Autorizar y disponer el gasto de SETECIENTOS SETENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS TRECE EUROS (776.713,00 €) incluido IGIC, con cargo a los documento contable RC número 12021000018897 y RCFUT con número 120201000018968, con cargo a la partida presupuestaria 150/23100/22799 Asist. Social primaria (PCPB) "*Otros trabajos realizados por.*" a favor de la empresa Typsa Estadística y Servicios, S.L.U., con CIF B85348365, con la siguiente distribución por anualidades:

AÑO 2021	DEL 4 DE MAYO AL 30 DE NOVIEMBRE 2021	PARTIDA PRESUPUEST.	CON IGIC €
7 meses	Servicio SIVO (*se incluye gastos montaje oficina)	150/23100/22799	256.857,96
AÑO 2022	DE DICIEMBRE 2021 AL 30 DE NOVIEMBRE 2022	PARTIDA PRESUPUEST.	CON IGIC €
12 meses	Servicio SIVO	150/23100/22799	366.956,50
AÑO 2023	DE DICIEMBRE DE 2022 AL 4 DE MAYO 2023	PARTIDA PRESUPUEST.	CON IGIC €
5 meses	Servicio SIVO	150/23100/22799	152.898,54
	TOTAL		776.713,00

Tercero.- Aprobar el Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir en la presente contratación del servicio de primera atención e información al ciudadano en materia social, esto es un servicio de información, valoración y orientación (SIVO), de fecha 3 de mayo de 2021, que, transcrito literalmente, dice:

"PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO POR EMERGENCIA DEL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCIÓN EN MATERIA SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA" POR EFECTOS DE LA PANDEMIA SANITARIA POR COVID-19.

1ª.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente pliego es regir las condiciones y características del servicio de información y atención social (OAS) para la ciudadanía del municipio de San Cristóbal de La Laguna. por efectos de la pandemia sanitaria por Covid-19.

Las prestaciones de este contrato se ajustarán a las determinaciones de este Pliego, a los reglamentos en instrucciones que pueda dictar el Ayuntamiento, y a las normas que le sean de aplicación (Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, Ley de Contratos del Sector Público, Ley de Bases de Régimen Local, etc..).

2ª.- DEFINICION Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

La Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, recoge como derecho subjetivo de la población el derecho a los servicios sociales para dar respuesta a sus necesidades, potenciando su autonomía y calidad de vida.

Toda esta situación se ha visto ahora afectada por la declaración del Estado de Alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, como consecuencia del brote de Coronavirus (SARS-COV-2), que da lugar a la enfermedad COVID-19, que además de una crisis sanitaria ha supuesto, una grave situación económica y social que afecta a un gran número de población, por lo que desde los Servicios Sociales se han visto incrementadas las demandas de prestaciones básicas de alimentación,

alojamiento, apoyo social, información y asesoramiento, etc. Estas consecuencias económicas y sociales originadas por el Covid-19 se prevé que lleve aparejado una complicada situación económica cuyos efectos se extenderán más allá de la crisis sanitaria.

Así los Servicios Sociales también han sido declarados en esta crisis como **servicios esenciales** y así se refleja en la Orden SND/295/2020, de 26 de marzo, debido a la situación crítica de los colectivos destinatarios de los servicios sociales.

Desde el marco de los Servicios Sociales Municipales, y el primer nivel de atención, referido a la Atención Primaria, el **Servicio de Información y Atención social** responde a la necesidad de generar un modelo centrado en la persona, (no en la organización) garantizar la información necesaria con el fin de que la ciudadanía pueda acceder y utilizar los recursos sociales y así prevenir las desigualdades favoreciendo la inclusión social, y que esta atención se produzca en el menor tiempo posible. Se dirige a individuos, familias, grupos e instituciones ofreciendo asesoramiento especializado sobre los derechos que pudieran corresponderles y los recursos sociales existentes así como también su canalización, cuando sea necesario, a otros servicios o recursos.

Así resulta necesario e imprescindible valorando los perfiles de personas atendidas desde Servicios Sociales (personas mayores, dependientes, familias con menores, personas con discapacidad etc) y el actual incremento de personas que acuden a las dependencias de los mismos por motivo de la crisis económica a consecuencia de la pandemia por Covid-19, en una primera fase inicial se considera necesario comenzar de forma inaplazable con una primera oficina de Primera Atención en las zona Casco del municipio, acudiendo a la contratación por emergencia del servicio, por un plazo de DOS AÑOS (24 MESES).

Gestión de necesidades y atención al ciudadano ágil y eficaz.

Esta oficina de primera atención obedece a una metodología de discriminación de la demanda y organización de la respuesta necesaria, y se presupone como una medida para favorecer la gestión de las necesidades básicas de la población del municipio más desfavorecida de una manera ágil y eficaz, con la finalidad de disminuir el tiempo de atención desde los servicios sociales.

Servicios a prestar.-

La Atención incluye las siguientes actuaciones y actividades:

1. **Atención personalizada, toma de datos y registro** de las atenciones a las personas, así como para su posterior utilización en el análisis de la demanda.
2. **Información.-** Conjunto de actividades tendentes a dar a conocer a las personas sus derechos, obligaciones, los recursos existentes y los procedimientos o alternativas disponibles ante una situación de necesidad social determinada, que facilite su acceso a todos los recursos. Esta información puede ser presencial o telefónica.

3. **Valoración.**- Actividad que tiene como objetivo evaluar una demanda social que permita buscar vías de solución a la problemática planteada, ya sean inmediatas o a posteriori (derivar para su atención en Zona o en otras unidades específicas o especializadas) Puede incluir la emisión del Informe social.

4. **Orientación y asesoramiento social.**- Actuación derivada de la función anterior, que tiene por objeto informar a la persona necesitada del recurso idóneo o el conjunto de medidas a adoptar con objeto de aliviar y/o superar la situación problema.

5. **Derivación.**- Acción de dirigir o encaminar a las personas atendidas hacia otros recursos y/o servicios dentro o fuera de los Servicios Sociales, si así lo precisan.

Estas actuaciones deben garantizar la discriminación de la demanda, facilitando de forma eficaz, toda la información, requisitos y procedimientos que necesite la ciudadanía.

Dentro de las atenciones que podrían realizarse desde una Atención Social Informativa externalizada, a modo enunciativo se encuadra:

- Información, requisitos, documentación y procedimientos sobre las ayudas, prestaciones y servicios sociales municipales y otros no propios (Ingreso Mínimo Vital).

- Información general sobre acciones de formación y empleabilidad.

- Derivaciones externas a entidades del tercer sector para necesidades básicas y programas (Cruz Roja, Banco de alimentos, Cáritas, etc...) con los protocolos establecidos a los efectos.

- Información sobre tramitación de fraccionamientos y fondo social agua.

- Cualquier otro que se determine necesario.

A su vez, desde los Servicios Sociales municipales se debe prestar las siguientes atenciones, dentro de las prestaciones del Gobierno de Canarias, entre las más importantes, las siguientes: (listado meramente enunciativo):

- Información de requisitos, documentación y procedimientos para la valoración de la solicitud de las Pensiones No Contributivas (Jubilación y Discapacidad), Ayuda Económica Emigrantes Retornados, resuelve Gobierno de Canarias.

- Información, requisitos y documentación para la de Solicitud de Reconocimiento de la Situación de Dependencia, resuelve DG Dependencia.

- Información, requisitos y documentación para la solicitud de Grado de Discapacidad, Renovación de grado, Tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, ...

- Ayuda económica para atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles retornados, resuelve la Dirección General de Emigración.

Estas atenciones, de forma general, serán previamente atendidas por esta Oficina de Atención Social y que motiva y justifica la NECESIDAD de garantizar una Información técnica de calidad y de calidez que permita, entre otras cosas, que la ciudadanía sea atendida con prontitud, que libere las agendas de las Unidades de Trabajo Social de Zona, y que pueda acceder a estas con toda la información necesaria y la documentación precisa para el trámite de su demanda, discriminando así toda aquella demanda que no debe llegar a este nivel de atención.

Características de la Oficina de Información y Primera Atención.

Los Servicios Sociales municipales del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna se encuentran organizados en base a un Modelo de Atención Primaria de base comunitaria, y por ello se encuentra descentralizado en el territorio municipal respondiendo a criterios de cercanía y proximidad a la ciudadanía; poner que se cuenta con Unidades de Trabajo Social de Base y Atención a la Infancia en Tejina y en Valle de Guerra.

Ante el aumento de la demanda ciudadana, ante los efectos económicos que lleva aparejada la pandemia sanitaria por Covid-19, resulta necesario un servicio de información y primera atención social. Este servicio se prestará en las oficinas que se determinen y cuyo coste no viene incluido en el presente pliego, siempre que se ubiquen en el término municipal y que cumplan con la finalidad prevista y con las condiciones adecuadas para la implantación del mismo. (En el caso de ser necesario la gestión de licencia de apertura o autorización de la actividad será responsabilidad del Ayuntamiento).

Dentro de los costes del servicio se encuentran los indicados en este pliego de prescripciones técnicas, esto es: equipos y medios técnicos, todo el material de oficina, conexiones internet, servicio de control de accesos, limpieza, mobiliario, así como cualquier otro especificado.

Horarios y funcionamiento.-

La oficina estará en funcionamiento de lunes a viernes en horario de 8.00 a 15.00 horas, salvo festivos. El horario de atención presencial al ciudadano será de 9.00 a 14.00 horas, dedicándose el resto del tiempo a la realización del resto de tareas propias del servicio, durante doce meses al año.

El servicio contará con personal administrativo y trabajadores sociales, cuyos perfiles se regulará en las siguientes prescripciones, en número adecuado para prestar el servicio. Los trabajadores sociales atenderán al público cuatro días a la semana de forma rotatoria, de forma que siempre haya atención presencial por el 75 % de la plantilla. El día que no se tenga atención se dedicará a la realización de trámites e informes y demás tareas, de forma presencial o telemática (a elección de la empresa).

Atención telefónica.-

El horario de una atención telefónica para información general será de lunes a viernes en horario continuo de 15.00 a 20.00 h. ya que resulta conveniente abarcar otra

franja horaria diferente a la presencial, y será de carácter remota. Las llamadas deberán ser de una duración media estimada de 20 minutos.

3º.- SERVICIOS PROFESIONALES.

La empresa adjudicataria deberá prestar el Servicio para atender la demanda detectada:

- a) Capacidad para la atención de un mínimo de 20.000 cita anuales, de las que se estima que un 60% se resuelven con una o dos citas anuales. Establecer un Servicio de Atención Primaria de 900-800 asuntos mensuales.
- b) Servicio de Atención Primaria telefónica de 1.800 asuntos mensuales.
- c) Los profesionales deberán contar con formación y capacidad para informar y asesorar en el ámbito de los Servicios Sociales.

TIEMPOS DE ATENCIÓN.

Los tiempos de atención por los profesionales serán entre 20 y 30 minutos para las atenciones presenciales y una media de 20 minutos para las atenciones telefónicas.

PERFILES PROFESIONALES.

El adjudicatario para la prestación del Servicio deberá contar con los siguientes profesionales:

TRABAJADOR/A SOCIAL

Ejercerán las funciones y propias de su titulación, de forma general realizarán funciones de información, valoración y orientación sobre derechos y recursos sociales a los vecinos del municipio, en el marco diseñado especialmente para este servicio de primera atención e información social.

Titulación: Asistente Social/Diplomado/a en Trabajo Social o Graduado/a en Trabajo Social, con experiencia profesional de un año en trabajo social, preferentemente en Administraciones Publicas o entidades del tercer sector.

AUXILIARES ADMINISTRATIVOS.

Ejercerán las funciones y propias de su puesto y de forma general realizarán funciones atención e información al público que acuda a las oficinas o telefónicamente, despacho de correspondencia, tratamiento de textos, cálculo sencillo, archivo, manejo de máquinas y ordenadores, con experiencia profesional de un año en puesto o trabajo similar y formación específica en atención al público presencial.

PERSONAL ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Ejercerán las funciones y propias de su puesto y de forma general realizarán funciones atención e información al público telefónicamente, y experiencia profesional de un año en puesto o trabajo similar.

COORDINADOR/A RESPONSABLE PROYECTO.

Ejercerá las funciones de coordinación que consistirán en supervisar y coordinar las tareas realizadas por el resto del personal adscrito al contrato y de transmitir las instrucciones necesarias provenientes del Área de Bienestar Social y Calidad de Vida municipal en aras de garantizar la correcta ejecución y seguimiento del servicio.

Titulación: Licenciado en Sociología, Trabajo Social, Derecho o similar y experiencia profesional de tres años en puesto o trabajo similar.

El equipo del programa de Primera Atención tiene que cumplir con las siguientes tareas, de conformidad con el protocolo o manual de procedimiento aprobado por el área de Bienestar Social de actuación del servicio, Informar y orientar a los vecinos que acudan al servicio de primera atención.

- Recopilar los recursos sociales existentes en el municipio en colaboración con los Servicios Sociales municipales.
- Recibir, discriminar y atender las demandas urgentes dentro de su ámbito de atención.
- Realizar la primera atención y valoración social de todas las personas que atiendan.
- Derivar a otros programas y/o a los Servicios Sociales en los casos y conforme a lo establecido en el manual de procedimiento que se establezca.
- Cualquier otra función que se establezca en dicho manual o protocolo, y que se encuentren dentro del contrato.

HORARIO DE ATENCIÓN.

- Funcionamiento de lunes a viernes en horario de 8.00 a 15.00 horas.
- Atención a los/as usuarios/as de 9.00 a 14.00 horas.
- La diferencia de tiempo se realizará para áreas propias del servicio contratado.

Dentro de este Servicio de Primera Atención, se considera necesario incluir una atención telefónica para las funciones general de información que podrá ser remota, ya que resulta conveniente abarcar otra franja horaria diferente, esto es de lunes a viernes en horario de 15.00 a 20.00 h.

Características del Servicio.-

Se atenderá al ciudadano en materia social, y permanecerá en funcionamiento de lunes a viernes en horario de 8.00 a 15.00 horas. El horario de atención será de 9.00 a 14.00 horas, dedicándose el resto del tiempo a la realización del resto de tareas propias del servicio contratado. La descripción del objeto del contrato, así como demás características se hará conforme al pliego de prescripciones técnicas que se adjunta a este contrato.

Dentro de este servicio de primera atención, se considera necesario incluir una atención telefónica para las funciones general de información, que podrá ser remota ya

que resulta conveniente abarcar otra franja horaria diferente, esto es de lunes a viernes en horario de 15.00 a 20.00 h. Este personal deberá ser debidamente formado y capacitado por la empresa para esta labor.

4ª.- OBJETIVOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA OFICINA DE PRIMERA ATENCIÓN

- Reducir considerablemente el tiempo de lista de espera en las agendas actuales de las TTSS de Zona y de PCI.
- Ofrecer a la ciudadanía una atención más inmediata en el tiempo, especialmente en lo que respecta a las funciones de una primera atención centrada en garantizar la información, valoración previa y orientación ante la demanda planteada.
- Evitar que demandas que se puedan resolver en una sola atención (o dos atenciones) pasen a las agendas de UTS de Zona, con una lista de espera de más de un mes.
- Agilizar todas las atenciones e informaciones relacionada con las prestaciones que se atiendan en este nivel.
- Mejorar la calidad en la atención de la demanda de la ciudadanía.
- Mejora organizativa que modifica significativamente el actual Modelo de Atención.
- Facilitar el Diseño de protocolos que ayuden a estandarizar los procedimientos en la atención y el acceso a las prestaciones y a los recursos.

5ª.- PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO.

De conformidad con la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, recoge como derecho subjetivo de la población el derecho a los servicios sociales. Específicamente va dirigido a toda la ciudadanía del municipio de San Cristóbal de La Laguna, especialmente aquellas personas que acuden por primera vez o llevan más de un año sin acudir a los Servicios Sociales municipales, bien por propia iniciativa o derivados de otros recursos o programas.

Para el ejercicio de sus derechos, es básico que las personas que acudan a esta oficina se encuentre empadronadas en el municipio, y de forma excepcional que al menos se encuentre aquí su residencia efectiva.

6ª.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO.

Equipos y medios técnicos.

Será obligación de la empresa disponer de los equipos técnicos y medios materiales necesarios para el correcto funcionamiento de la oficina y garantizar la calidad del servicio a prestar.

Material de oficina necesario, Equipos informáticos (PC, monitores, teclados, ratón) para cada trabajador, escáneres de sobremesa para cada trabajador, fotocopidora, kit de video conferencia: cascos USB con micro y webcan acoplable sobre monitor y orientables por cada puesto.

Los equipos serán de propiedad de la empresa, correspondiéndole las tareas de instalación, mantenimiento, reparación y sustitución, en coordinación con el personal informático municipal.

Programa informático adecuado para la remisión de datos al Ayuntamiento sobre las personas atendidas, demandas planteadas, trámites realizados y perfiles de las personas atendidas: sexo, edad, composición familiar, vivienda, datos económicos, datos sobre situación empleo, etc...

Las oficinas cuentan con cableado estructurado por lo que por la empresa sólo deberá dotarse de electrónica de red y conexión a Internet.

Personal.

El equipo de trabajo deberá formar parte de la plantilla laboral de la empresa y a ella le corresponde la organización, control y dirección de la misma, dentro de su infraestructura empresarial independiente.

La empresa promoverá y velará por la formación del personal del servicio, y cumplirá con todas las disposiciones en materia fiscal, administrativa y laboral, de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales y de seguridad y salud laboral. El incumplimiento de estas obligaciones no supondrá ninguna responsabilidad para el Ayuntamiento, sin perjuicio de lo señalado en el apdo. 8 sobre formación específica sobre el funcionamiento y herramientas de los Servicios Sociales municipales.

Todo el personal empleado para la prestación del servicio dependerá laboralmente de la empresa, sin que entre aquel y el Ayuntamiento exista ningún vínculo funcional ni laboral. La retribución del personal y la asignación de las tareas laborales corresponderán a la empresa y será el responsable de aplicar la normativa laboral en vigor.

La empresa garantizará la sustitución de las ausencias de su personal, de forma inmediata y con la misma categoría profesional, de manera que en ningún momento de la prestación del servicio pueda quedar reducida la dotación de personal.

La empresa es responsable ante el Ayuntamiento de las faltas cometidas por sus empleados durante la prestación del servicio y está obligado a repararlas sin perjuicio de las sanciones que correspondan en cada caso concreto.

Seguimiento del Servicio.

Mensualmente se remitirá por la empresa informe al Ayuntamiento sobre la prestación del servicio, posibles incidencias, planes de mejora en su caso y cualquier otro dato que pudiera necesitarse dentro del servicio que se presta, especialmente: número de personas atendidas, demanda planteada, derivaciones a Servicios Sociales, perfiles de las personas atendidas etc...

Control de acceso.-

Serán por cuenta de la empresa los gastos de control de acceso a las instalaciones, para control aforo y medidas obligatorias por Covid.-19 de conformidad con la normativa legal vigente y planes de contingencia municipales.

7ª.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La empresa, en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal o relativos a los usuarios del servicio, deberá respetar en todo caso las prescripciones de la Ley Orgánica Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales,

Especialmente deberá cumplir las obligaciones establecidas en los artículos 5 y 28 de la referida Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

La Sociedad y su personal deberán mantener la confidencialidad de los datos que les sean facilitados en ejecución de las condiciones previstas, no pudiendo utilizarlos más que para las finalidades estrictas que se deriven del cumplimiento del objeto de este encargo, ni los comunicará o cederá a ninguna entidad, empresa o persona diferente de la persona interesada, sin la expresa autorización del órgano competente del Ayuntamiento.

Todos los empleados del Servicio que tengan acceso profesional a los datos personales, aunque finalice la relación laboral y pasen a trabajar en otra empresa siguen obligados al secreto profesional y el empresario tiene la obligación de formar e informar a sus empleados de este compromiso.

La empresa, como encargada del tratamiento de los datos, adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos, sistemas y equipos que intervengan en el tratamiento de los datos de carácter personal, de acuerdo con las prescripciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. *La empresa adjudicataria de presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos y la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información.*

8ª.- PROTOCOLO O MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

Desde la adjudicación del contrato y antes de la puesta en funcionamiento del servicio , por el Área de Bienestar Social y Calidad de Vida se aprobará Protocolo o Manual de procedimiento donde venga recogido el desarrollo del programa de primera atención en cuanto a acceso al programa, gestión de las atenciones y tiempos, derivaciones, reuniones de coordinación con el área de Bienestar Social, metodología de las atenciones, definición de las urgencias a atender, etc., todo ello dentro del objeto del contrato, de forma conjunta con la empresa contratista.

Este protocolo se revisará y actualizará a lo largo de la duración del contrato, según las necesidades que vayan surgiendo, tanto a iniciativa municipal como a propuesta de la empresa contratista.

Para la implantación del servicio y la adecuación a este manual o procedimiento se formará por el Área de Bienestar Social al personal contratado para este servicio, así como en el manejo de los programas o herramientas específicas municipales que necesiten para ello.

9º.- FINALIZACIÓN DEL CONTRATO Y TRASPASO DE LA INFORMACIÓN.

A la finalización del contrato la empresa deberá traspasar toda la información sobre funcionamiento y organización del servicio al nuevo contratista, bajo la supervisión del Ayuntamiento, que podrá dar las instrucciones oportunas para garantizar el correcto funcionamiento del Servicio."

Cuarto.- El abono del servicio se realizará mediante presentación de factura mensual por el servicio contratado. En la primera factura se incluirán los gastos iniciales presupuestados para el montaje de la oficina y puesta en funcionamiento del servicio.

Quinto.- Nombrar responsable del contrato a D^a. Fátima Marichal Bello, trabajadora social del Área de Bienestar Social y Calidad de Vida.

Sexto.- Dar cuenta del acuerdo al Excmo. Ayuntamiento en Pleno en la primera sesión que celebre.