

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONCURSO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO PARA EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

CLAÚSULA I: OBJETO DEL CONTRATO

El presente Contrato tiene por objeto regular la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio gestionado por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

CLAÚSULA II: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

A) DEFINICIÓN

La Ley 11/2003, de 27 de Marzo de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el capítulo II artículo 18 c), d) establece que "La Atención domiciliaria, consiste en ofrecer un conjunto de atenciones a personas o familias en su propio domicilio, para facilitar el desenvolvimiento y permanencia en su entorno habitual"

B) FINALIDAD

La Ayuda a Domicilio se configura como una prestación cuyas finalidades son:

- 1.-Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los usuarios de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.
- 2.-Evitar, en la medida de lo posible, institucionalizaciones innecesarias.
- 3.-Apoyar la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de la misma.
- 4.-Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que por diversas circunstancias se encuentren limitadas en su autonomía personal, o en situación de dependencia.

Fdo. Jefa de Sección de Servicios Sociales
y Personas con Discapacidad
Victoria Rebollo Sáez.

C) ACTUACIONES BÁSICAS

Las actuaciones básicas que la prestación podrá adoptar son las **de carácter doméstico y de carácter personal**.

El desglose de los conceptos anteriormente reseñados es el que a continuación se expresa:

De carácter Doméstico:

Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

a) Relacionadas con la alimentación:

- 1.^a Preparación de alimentos en el domicilio.
- 2.^a Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

b) Relacionados con el vestido:

- 1.^a Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- 2.^a Repaso y ordenación de ropa.
- 3.^a Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- 4.^a Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- 1.^a Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en los que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.
- 2.^a Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.

De carácter Personal:

Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad. Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

Fdo. Jefa de Sección de Servicios Sociales
y Personas con Discapacidad
Victoria Rebollo Sáez.

a) Relacionadas con la higiene personal:

- 1.^a Planificación y educación en hábitos de higiene.
- 2.^a Aseo e higiene personal.
- 3.^a Ayuda en el vestir.

b) Relacionadas con la alimentación:

- 1.^a Ayuda o dar de comer y beber.
- 2.^a Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

c) Relacionadas con la movilidad:

- 1.^a Ayuda para levantarse y acostarse.
- 2.^a Ayuda para realizar cambios posturales.
- 3.^a Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

d) De ayuda en la vida familiar y social:

- 1.^a Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.
- 2.^a Apoyo a su organización doméstica.
- 3.^a Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- 4.^a Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

C) FUNCIONES EXCLUIDAS.

Quedan excluidas las atenciones sanitarias auxiliares tales como: inyecciones, curas, enfermería, podología y otras. En el caso de necesitarse este tipo de servicios serán proporcionados por la red normalizada de salud.

Asimismo se excluyen las atenciones a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio, cuando el beneficiario del Servicio sea una persona específica.

También quedan excluidas todas aquellas tareas que no estén previstas en el Documento de Aceptación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

CLAÚSULA III: OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO.

1. Atender a los beneficiarios en los días y horas señalados independientemente de la organización de su personal a efectos de descanso semanal, vacaciones, enfermedad, horas sindicales, desplazamientos. Salvo situaciones excepcionales, y previa valoración del Trabajador Social Municipal correspondientes, será siempre la misma persona la que atenderá al beneficiario a fin de evitar desajuste y desorientaciones de este último.
2. Todo el personal que preste estos servicios dispondrá de la debida identificación, que mostrará al usuario cuando así se le requiera.
3. Dotar a las Auxiliares del uniforme adecuado para el desempeño de las tareas (batas, guantes, mascarillas, etc).
4. El horario ordinario de prestación del servicio será de lunes a viernes, desde las 8:00 hasta las 22:00 horas; excepcionalmente, aquellos usuarios que por sus circunstancias personales, y previa valoración por los Servicios Sociales, así lo precisen recibirán **servicios de atención personal** en sábados o días festivos.
5. Disponer de personal administrativo en horario de trabajo desde las 8:00 horas hasta las 22:00 horas.
6. El adjudicatario gestionará el cobro de la aportación del coste de la prestación que le corresponda a cada usuario, de acuerdo con lo establecido en la Resolución de concesión del Servicio emitida por la Concejala de Servicios Sociales, facturando la diferencia al Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
7. El adjudicatario deberán contar con una estructura organizativa que haga viable el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la adjudicación de estos servicios, tanto en cuanto a la responsabilidad jurídica, técnica y económica.
8. El adjudicatario deberá designar un responsable de coordinación con funciones de gestión y organización y coordinación del servicio y un coordinador como mínimo por cada 250 beneficiarios del SAD, todos ellos con titulación de diplomado en Trabajo Social, que deberán mantenerse durante la vigencia del contrato a jornada completa.
9. El adjudicatario deberá contar con un Plan retribuido para el reciclaje formativo del personal auxiliar de Ayuda a Domicilio, con un mínimo de 20 horas anuales de formación cuyo contenido y metodología deberá ser supervisado por el responsable Técnico Municipal.
10. La entrega de llaves del domicilio por parte del usuario a la empresa o personal a su cargo, deberá ser comunicado previamente al Ayuntamiento, y en todo caso la responsabilidad del uso que se haga de la misma vinculada directamente a la empresa y el usuario, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento.

Fdo. Jefa de Sección de Servicios Sociales
y Personas con Discapacidad
Victoria Rebollo Sáez.

11. El contratista será responsable de la calidad técnica de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración contratante o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas de la ejecución del contrato.
12. No podrá el adjudicatario del servicio subarrendar, ceder o traspasar los derechos y obligaciones dimanantes del contrato sin autorización expresa del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, siendo la infracción de lo aquí dispuesto causa de resolución del contrato.
13. El órgano de contratación, directamente o a través de la entidad que considere más idónea por su especialización, tiene la facultad de establecer sistemas de control de calidad, dictando cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.
14. El contratista a través del coordinador, comunicará por escrito (vía fax o correo electrónico) la fecha de inicio real del servicio y nombre del auxiliar asignado al mismo.
15. El contratista estará obligado a través del coordinador, a acudir a las reuniones a las que se les convoque por parte del Ayuntamiento, a fin de coordinar actuaciones, seguimiento de casos, planteamientos generales, etc.
16. El Ayuntamiento, en todo caso, tiene reservada la facultad de inspeccionar el servicio y adoptar, en su caso, las medidas necesarias para la que la prestación del mismo se realice con arreglo a lo dispuesto en las normas legales y reglamentarias, cláusulas del contrato, y directrices establecidas por el Ayuntamiento al contratista para la organización y prestación del Servicio.
17. El adjudicatario del Servicio deberá presentar una Memoria de Actividades semestral la última semana del mes de junio, y anual la segunda semana del mes de enero.
18. En caso del que los adjudicatarios tengan parte de su personal en período de formación y en prácticas, éstas últimas se realizarán siempre en compañía de un Auxiliar de Ayuda a Domicilio con suficiente experiencia, previo consentimiento de la Concejalía, y del usuario.

CLAÚSULA IV: REQUISITOS DE LA ENTIDAD QUE RESULTE ADJUDICATARIA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Los adjudicatarios podrán ser cualquier entidad debidamente constituida, inscrita en los registros correspondientes y con capacidad legal para contratar. En el momento de la adjudicación, deberán hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y de Seguridad Social impuestas en la legislación vigente.

Para la ejecución de los servicios descritos, la entidad adjudicataria deberá contar con personal suficiente y con aptitudes idóneas para atender las prestaciones objeto del contrato, asumiendo los costes derivados de las

Fdo. Jefa de Sección de Servicios Sociales
y Personas con Discapacidad
Victoria Rebollo Sáez.

relaciones de dependencia y laborales de dicho personal, que, en ningún caso, se considerará como personal municipal.

Los servicios han de ser desarrollados necesariamente por las personas que acrediten la formación requerida para realizar trabajos de Auxiliares de Ayuda a Domicilio, según las tareas descritas en la cláusula segunda.

La empresa dispondrá de personal para sustituir de inmediato a cualquier Auxiliar de Ayuda a Domicilio que por distintas causas tenga que faltar a un servicio, sin que el usuario deje de percibirlo en ningún momento.

En ningún supuesto, el Ayuntamiento se subrogará en las relaciones contractuales entre contratistas y personal de la entidad adjudicataria, ya sea por extinción de la sociedad, quiebra, suspensión de pagos, o cualquier otra causa similar.

CLÁUSULA V: PROCEDIMIENTO A EN LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

Una vez producida la adjudicación del contrato, y con anterioridad al inicio de su efectiva prestación por el nuevo adjudicatario, se comunicará al contratista en relación detallada, los actuales beneficiarios del S.A.D., con sus datos personales, el tiempo que tiene asignado cada uno de ellos y la modalidad de la prestación que reciben; así mismo, se le informará de las tareas a realizar y el horario en que debe prestarse el servicio. Una vez adscrito a un usuario, cualquier cambio o incidencia que se pretenda por la adjudicataria, tanto de personal como de horario, deberá comunicarlo previamente a su aplicación, alegando las causas que motivan el cambio al Técnico Responsable del Centro Municipal de Servicios Sociales, quien lo trasladará al órgano competente, que dará el visto bueno, si procede. Respecto a los nuevos beneficiarios que sean dados de alta durante la vigencia del contrato, corresponderá al Concejal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, mediante Resolución, la competencia de su aprobación a propuesta de los técnicos responsables del Centro Municipal de Servicios Sociales, que habrán valorado la necesidad del servicio y efectuado el diseño de la intervención y la asignación de tareas.

El Centro Municipal de Servicios Sociales será asimismo responsable del seguimiento del servicio prestado, si es adecuado al prescrito y cubre la necesidad, así como la evaluación de continuidad del mismo y de los cambios que fueran necesarios para una correcta atención. La competencia para la propuesta de aprobación de suspensiones temporales, reanudaciones, ampliación de servicios y horarios, reducción de horario o suspensiones definitivas, corresponde al técnico municipal responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Una vez aprobada la prestación del servicio al nuevo usuario, se le notificará a la entidad adjudicataria:

a) Los datos personales de las personas o unidades familiares que serán beneficiarias del servicio.

Fdo. Jefa de Sección de Servicios Sociales
y Personas con Discapacidad
Victoria Rebollo Sáez.

b) La modalidad de la prestación.

Así mismo, se consignará:

1. El número de horas y la periodicidad con que ha de prestarse el servicio en cada caso, así como la distribución del horario.
2. Las tareas específicas de la atención a cada usuario o unidad familiar.
3. Las modificaciones que sea preciso introducir en cada caso para garantizar el mejor funcionamiento del servicio.

El plazo de inicio de prestación del servicio por la entidad contratante no será superior a 2 días hábiles, a partir del recibo de la orden de alta. La entidad comunicará por escrito a la Concejalía de Servicios Sociales la fecha del comienzo efectivo de la prestación del servicio.

En los casos valorados como urgentes por los responsables municipales del programa, el plazo de inicio del servicio no será superior a 24 horas, a partir de recibir la entidad la orden de alta.

Los usuarios que requieran servicios de movilización personal y que necesiten que la Auxiliar de Ayuda a Domicilio sea reforzada para la correcta prestación del servicio contará con el apoyo de una segunda Auxiliar.

La entidad adjudicataria asumirá todas las órdenes que la Concejalía de Servicios Sociales emita, relacionadas con el servicio.

Cuando se produce una suspensión temporal o definitiva se abonará a la entidad adjudicataria el día en que se comunica la suspensión, salvo en el supuesto de que se haga con una antelación mayor a 24 horas.

La suspensiones temporales del servicio que cada mes se produzcan por periodos igual o inferior a tres días consecutivos, motivados por hospitalización, visitas a Centros de Salud de Atención Primaria, o cualquier otra circunstancia imputable al usuario, serán abonables a la entidad adjudicataria; la empresa vendrá obligada a prestar a sus trabajadores al cabo del año, al menos un número de horas de formación equivalente a la suma de horas de suspensión temporal acaecidas bajo este supuesto específico contemplado.

CLAÚSULA VI: FUNCIONAMIENTO Y COORDINACIÓN.

Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que los servicios se presten en un clima de confianza y seriedad que iría más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación. Esto requiere que la relación Ayuntamiento/Entidad adjudicataria/usuario, sea fluida y con continuidad, lo que implica:

1. La entidad adjudicataria dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen.
2. Para una correcta coordinación del servicio, la entidad adjudicataria, asignará a un coordinador/a, con titulación en Trabajo Social y formación en organización de servicios y gestión de recursos humanos, para supervisar la realización de las prestaciones en cuanto a horarios y tareas asignadas a cada

Fdo. Jefa de Sección de Servicios Sociales
y Personas con Discapacidad
Victoria Rebollo Sáez.

beneficiario o unidad familiar, que mantendrá constantemente informado a los técnicos responsables de la Concejalía de Servicios Sociales.

3. La entidad adjudicataria será la responsable de realizar la distribución de auxiliares de ayuda a domicilio, en función de los criterios y servicios (tareas y distribución horaria) asignados por la Concejalía de Servicios Sociales.

4. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por los técnicos de la Concejalía de Servicios Sociales, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención al usuario. Estos no podrán efectuarse sin autorización expresa de la Concejalía de Servicios Sociales; si, por razones de urgencia, se llevasen a efecto sin la autorización precisa, se comunicará con posterioridad motivando por escrito las causas que lo han originado.

5. Será preceptivo que entre los usuarios de una misma auxiliar de ayuda a domicilio medie, al menos 10 minutos como tiempo de desplazamiento, computable como tiempo de trabajo, si bien la Concejalía de Servicios Sociales solo abonará el tiempo efectivo prestado a los usuarios.

CLAÚSULA VII: RELACIONES CON EL USUARIO.

La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a toda persona o unidad familiar que cumpla las condiciones de usuario del servicio. La Entidad y el personal que preste la atención deberá eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a través de los canales de coordinación antes señalados, de todo incidente al responsable municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El personal de la entidad deberá cumplir las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional y otros principios de su Código Deontológico. En general deberá realizar sus funciones en relación a los usuarios de conformidad a las reglas de buena fe y diligencia.

CLÁUSULA VIII: MEDIDAS DE EVALUACIÓN

El ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes a través del personal técnico de la concejalía de Servicios Sociales y Personas con Discapacidad, se reserva la posibilidad de realizar estudios de evaluación ad hoc, con objeto de verificar la calidad del servicio. Los proyectos de evaluación serán documentados y presentados a la entidad adjudicataria que deberá facilitar los medios y participación del personal en las actividades de investigación que implique la evaluación del servicio.

Si de las evaluaciones se derivasen oportunidades de mejora, las posibilidades de su aplicación serán objeto de análisis y negociación con la entidad adjudicataria.

Estas medidas se podrán realizar con independencia de las inspecciones y controles de calidad derivados de la facultad del Ayuntamiento para verificar el cumplimiento de las disposiciones y normas reglamentarias para la organización y prestación del servicio.

Fdo. Jefa de Sección de Servicios Sociales
y Personas con Discapacidad
Victoria Rebollo Sáez.

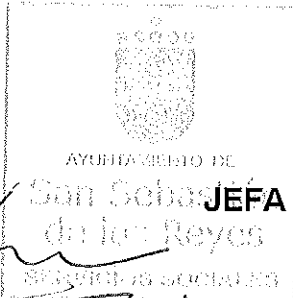

CLÁUSULA IX: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La empresa adjudicataria queda obligada, como encargada de tratamiento de los datos de de usuarios/as del servicio, a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal así como en el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por el real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Las obligaciones de la entidad adjudicataria, que se formalizarán en el contrato de prestación de servicios, se refieren a:

- Cumplimiento del deber de secreto profesional sobre las informaciones a los que tenga acceso o incluso después de finalizar el plazo contractual.
- Formación e información del personal a su cargo en materia de protección de datos.
- Reconocimiento de finalidad exclusiva del tratamiento de los datos.
- Adopción de las medidas que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal.
- Colaboración con el Ayuntamiento en los controles y auditorías que pudieran realizarse.
- Devolución al Ayuntamiento y/o destrucción de los soportes que contengan datos provenientes del fichero una vez finalizada la prestación.

San Sebastián de los Reyes, a 26 de abril de 2012.



**Enterada: Esther Vozmediano Ares
CONCEJALA DELEGADA DE BIENESTAR SOCIAL**



**Fdo.: Victoria Rebollo Sáez
JEFA SECCION SERVICIOS SOCIALES**

Fdo. Jefa de Sección de Servicios Sociales
y Personas con Discapacidad
Victoria Rebollo Sáez.