



## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACION DEL CONTRATO DE GESTION DEL SERVICIO PUBLICO: “SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO” EN EL MUNICIPIO DE SAN ROQUE.**

### **I. OBJETO Y JUSTIFICACION DEL CONTRATO.**

El Estatuto de Autonomía de Andalucía establece que la Comunidad Autónoma tiene competencias exclusivas en materia de Asistencia y Servicios Sociales. En concreto la Ley orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 92, puntos c y k, contempla como competencias propias de los Municipios, la gestión de los Servicios Sociales Comunitarios, así como la prestación de los Servicios Sociales y de Promoción y Reinserción Social. Dicha competencia es Igualmente recogida en la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, en su artículo 9, punto 3.

La Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía constituye los Servicios Sociales Comunitarios como la estructura básica del sistema público de servicios sociales en Andalucía, dirigidos a toda la población, con carácter general, y regulándose, como una de sus prestaciones básicas el Servicio de Ayuda a Domicilio. Este servicio se define como aquel que va dirigido a la prestación de una serie de atenciones de carácter doméstico, social y de apoyo personal a individuos o familias, facilitándoles la autonomía en medio habitual.

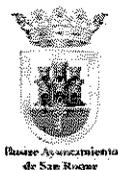
El Decreto 11/1992, de 28 de enero, estableció la naturaleza y prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios, desarrollando el Servicio de Ayuda a Domicilio, definiendo su contenido al objeto de homogeneizar su aplicación en Andalucía e impulsar la descentralización en las Corporaciones Locales.

La Orden Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, de 15 de noviembre de 2007 de la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social de la Junta de Andalucía unifica el Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios, y la derivada de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencias. (Ley 39/2006, de 14 de diciembre).

La Ayuda a Domicilio es por tanto una Prestación Básica de los Servicios Sociales Comunitarios en el ámbito del Sistema Público de los Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, teniendo ésta carácter complementario y transitorio, realizada preferentemente en el domicilio personal o familiar, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual.

Tras la aprobación de la citada Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencias se firma convenio de colaboración entre la Consejería para la igualdad y el Bienestar Social de la Junta de Andalucía y el Ilustre Ayuntamiento de San Roque para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a aquellas personas que tengan reconocida la situación de dependencia, y se le haya prescrito el Servicio de Ayuda a Domicilio en el Programa Individual de Atención.

Así pues, y a tenor de la normativa antes desarrollada, es OBJETO de este Pliego de Condiciones Técnicas, regular en el Municipio de San Roque, Cádiz, la contratación mediante procedimiento abierto del Servicio de Ayuda a Domicilio para todos aquellos individuos, tanto las familias u otras unidades de convivencia que estén empadronados en el Municipio de San Roque, y que cumplan los requisitos establecidos en La Ordenanza Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio, como aquellos vecinos y vecinas que tras reconocimiento de su situación de dependencia, haya resolución aprobatoria del Servicio de Ayuda a Domicilio como modalidad de intervención adecuada, según el procedimiento de desarrollo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de Dependencia.



Se tendrá en cuenta para la ejecución del Servicio lo establecido en la Ordenanza Municipal de Ayuda a Domicilio de San Roque, lo recogido en este pliego técnico, así como las instrucciones que al respecto establezca el Ayuntamiento de San Roque.

Las instrucciones, órdenes o normas emanadas de la Administración, tendrán el carácter de ejecutivas.

El desconocimiento de este Pliego, del contrato, o cualquier documento incorporado a los mismos no eximirá al contratista de su cumplimiento.

## **II. CONTENIDO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

### **A) DEFINICIÓN.**

Tal como establece la “Orden Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía” de 15 de noviembre de 2007:

“El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación, realizada preferentemente en el domicilio, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual” (Art. 2).

### **B) OBJETIVOS DEL SERVICIO.**

- a) Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- b) Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con este servicio, puedan permanecer en su medio habitual.
- c) Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- d) Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- e) Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.
- f) Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.
- g) Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial.
- h) Servir como medida de desahogo familiar apoyando a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.

### **C) DESTINATARIOS.**

Podrán recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas y unidades de convivencia del Municipio de San Roque que carezcan o tengan mermada su autonomía, temporal o permanentemente, para mantenerse en su medio habitual de vida; todo ello conforme a la Ordenanza Municipal de Funcionamiento y el Establecimiento de Precios Públicos en la Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio por parte del Ilustre Ayuntamiento de San Roque.

### **D) ACTUACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

La intervención familiar y as actuaciones a realizar variará en función de las necesidades y objetivos marcados con cada usuario, siendo la propuesta de tareas y los horarios marcada por los técnicos del Departamento Municipal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de San Roque



### **Actuaciones de carácter doméstico:**

Son aquéllas 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.

#### Relacionadas con la alimentación.

Preparación de alimentos en el domicilio.  
Servicio de comida al domicilio.  
Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

#### Relacionadas con el vestido.

Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.  
Repaso y Ordenación de ropa.  
Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.  
Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

#### Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda.

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.  
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.

### **Actuaciones de carácter personal:**

Son aquéllas 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:

#### Relacionadas con la higiene personal.

Planificación y educación en hábitos de higiene.  
Aseo e higiene personal.  
Ayuda en el vestir.

#### Relacionadas con alimentación.

Ayuda a dar de comer y beber.  
Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

#### Relacionadas con la movilidad.

Ayuda para levantarse y acostarse.  
Ayuda para realizar cambios posturales.  
Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

#### Relacionadas con cuidados especiales.

Apoyo en situaciones de incontinencia.  
Orientación temporo-espacial.  
Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.  
Servicio de vela.



#### De ayuda en la vida familiar y social.

Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.

Apoyo a su organización doméstica.

Actividades de ocio dentro del domicilio.

Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.

Ayuda en la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio, por lo que no son objeto de contratación, las siguientes actuaciones:

- La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados usuarios del servicio.
- Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.
- Las que excedan de los tiempos de servicio estipulados para cada usuario, salvo emergencia o fuerza mayor, y siempre con la autorización previa de los técnicos del Departamento Municipal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de San Roque.

Asimismo, quedan excluidas todas aquellas tareas que no sean cometido del personal de Ayuda a Domicilio y, en general, las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional, tales como:

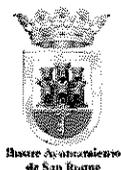
1. Poner inyecciones.
2. Tomar la tensión.
3. Colocar o quitar sondas.
4. Suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien la administra, etc.
5. Realización de ejercicios específicos de rehabilitación.
6. Aquellas que supongan un grave riesgo para la salud de los auxiliares.
7. Actividades que no repercutan directamente en el bienestar de la persona usuaria.

#### **E) LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO Y AMBITO TERRITORIAL.**

El territorio del Municipio de San Roque, Cádiz, en el domicilio particular del usuario/núcleo de convivencia. Excepcionalmente, y en los casos autorizados previamente por los técnicos del Departamento Municipal de Bienestar Social e Igualdad, se realizarán servicios fuera del domicilio familiar, cuando la prescripción de estos consistan en actividades tales como gestiones, acompañamientos a visitas médicas etc.

#### **F) HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:**

- La prestación del servicio se cumplirá por regla general, en horario de jornada diurna ordinaria. No obstante, cuando el caso lo requiera podrá la Corporación fijar horas de prestación del servicio en horario diurno no ordinario, dentro de los límites presupuestarios que deberán ser admitidos por el adjudicatario.
- La empresa adjudicataria deberá acomodar el trabajo del personal contratado a los
- horarios establecidos en cada domicilio, teniendo en cuenta las condiciones establecidas en este pliego, por lo que el Servicio de Ayuda a Domicilio se podrá prestar todos los días del año de lunes a domingo de 7:00 a 22:00 horas, según establece el Convenio Colectivo Marco Estatal de



Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía personal. Las excepciones a este horario serán acordadas entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de San Roque.

- Se considera jornada ordinaria diurna la comprendida entre las 07:00 y las 22:00 horas, de lunes a sábados. Esa misma franja horaria en domingos y festivos es considerada jornada extraordinaria diurna.
- El calendario laboral aplicable será el del término municipal de San Roque.
- La distribución de horas semanales la determinará el Trabajador o Trabajadora Social responsable del S.A.D de los Servicios Sociales Comunitarios, basándose en criterios de adecuación de las tareas a realizar, priorizándose aquellas que tengan que ver con la atención personal, en función de la necesidad de atención, el baremo establecido y la situación socio-familiar de la unidad convivencial.
- El horario adjudicado a la persona usuaria del S.A.D será cumplido en su totalidad, no contabilizándose en el mismo los traslados del personal a los domicilios, aunque el tiempo empleado para ello deba estar incluido en la jornada de trabajo, por lo que dicho concepto forma parte de los costes salariales de la empresa adjudicataria, al igual que el tiempo de descanso que le corresponda al personal contratado.
- Dada la variabilidad de la atención y las peculiaridades de cada caso se puede requerir que más de un/a auxiliar de ayuda a domicilio comparta la atención en el mismo domicilio, cuando el horario exija establecer turnos de mañana y tarde en la misma casa, o precise horario en domingos y festivos. No obstante, se promoverá que el personal auxiliar del S.A.D sea lo menos variable, en la medida de lo posible, a efectos de procurar la máxima comodidad para los/as beneficiarios/as, como una garantía más de la calidad del Servicio.
- Las vacaciones y bajas del personal encargado de prestar el Servicio serán sustituidas en su totalidad, no pudiendo quedar ningún usuario/a sin el servicio concedido.
- En el supuesto de que, personado/a el/la auxiliar del servicio en el domicilio del usuario/a en el día y hora establecidos, éste/a se encontrase ausente, deberá esperar durante un plazo de 15 minutos, transcurridos los cuales, depositará en el domicilio la notificación en la que se hará constar día y hora en la que se ha acudido a prestar el servicio programado. Copia de dicha notificación se adjuntará al informe mensual del servicio que se presentará por parte de la empresa adjudicataria.

Tendrán la consideración de horas de servicios prestados, a efectos de su reconocimiento por el Ayuntamiento, las siguientes:

- Las destinadas a la asistencia en el domicilio de los usuarios; de acuerdo con las indicaciones técnicas del personal del Departamento Municipal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de San Roque. Se excluye por tanto los tiempos utilizados por el personal contratado por la empresa adjudicataria en el desplazamiento entre servicios y los tiempos mínimos de respiro, desayuno etc.
- Las dedicadas a coordinación y supervisión con el personal asignado al desarrollo de las prestaciones, en los términos establecidos por el Ayuntamiento, por parte del personal auxiliar de hogar de la empresa adjudicataria.
- Las horas que se correspondan con desplazamientos que hayan de realizarse por parte del personal auxiliar con los usuarios cuando la prestación no se lleve a cabo en el domicilio de éstos. (acompañamientos médicos, gestiones etc.). No obstante éstas podrán realizarse siempre que hayan sido previamente autorizadas por el personal técnico del Departamento Municipal de Asuntos Sociales.



No se abonarán aquellas horas que previamente se hayan comunicado a la empresa que no se trabajarán debido a cambios en las circunstancias de los usuarios, entre otros motivos por:

- Ingreso hospitalario del usuario
- Ausencia del domicilio por motivos personales/familiares
- Baja temporal del usuario por motivos personales/familiares
- Baja definitiva del usuario hasta que no se realice el alta de un nuevo usuario
- Otras situaciones.

La empresa adjudicataria deberá comunicar de forma inmediata a los técnicos del Ayuntamiento las horas vacantes, aún cuando procedan de bajas provisionales. Dichos técnicos establecerán las directrices para su ocupación.

El servicio se prestará, según los casos, en las franjas horarias que a continuación se señalan:

1. 07.00h-11.00h: Prestaciones de acompañamiento, aseo, movilización y dar desayuno.
3. 11.00h-14.00h: Prestaciones de limpieza del domicilio, salidas terapéuticas, realización de compras y gestiones.
4. 13.00h-16.00h: Prestaciones de preparación de comida, ayudar a comer y acostar la siesta.
5. 16.00h-19.00h: Prestaciones de dar la merienda, levantar de la siesta, salidas terapéuticas y tareas domésticas.
6. 19.00h-22.00h: Aseo de la tarde, dar de cenar y acostar.
7. 22.00h-06.00h: Vela, acompañamiento. En supuestos excepcionales, con la previa autorización de los técnicos del Departamento Municipal de Bienestar Social e Igualdad.

La asignación concretada de horarios a cada usuario/a corresponde a la empresa adjudicataria del servicio en coordinación con los técnicos municipales.

## **G) ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.**

1. Asignado el Servicio al usuario/a por parte del Departamento Municipal de Asuntos Sociales, se le comunicará al concesionario por escrito a través de los procedimientos establecidos determinándose:
  - Las altas y bajas.
  - Las personas que serán beneficiarias del Servicio.
  - El número de horas y la periodicidad con que ha de prestarse el Servicio en cada caso, el horario recomendable en cada uno de ellos, y en los casos que lo requieran, el horario ya prefijado.
  - Las prestaciones específicas de la atención de cada usuario.
  - Las modificaciones que sean precisas introducir en cada caso, para garantizar el mejor funcionamiento del servicio.

Paralelamente se comunicará por parte de la empresa concesionaria al Ayuntamiento las altas efectuadas en el momento de producirse.

La empresa adjudicataria se compromete a la elaboración y uso de modelos protocolizados para la sistematización de la información:

- Partes justificativos de la realización de las prestaciones en cada caso.
- Hoja de seguimiento diario del trabajo realizado.
- Hoja de incidencias.
- Modelo de Informe Mensual de Incidencias.
- Modelo de Memoria anual o datos para su elaboración.



- Otros que la dinámica de la gestión exija.

2. Iniciada la prestación del servicio, no se producirán más cambios en el contenido y frecuencia que los que ordene el Ayuntamiento.
3. No se producirán cambios en el personal auxiliar que presta el servicio con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar, salvo causa justificada, con conocimiento y conformidad previa de los técnicos del Departamento Municipal de Asuntos Sociales en cargos del Servicio.
4. Ante ausencias del Auxiliar de Ayuda a Domicilio, por cualquier motivo, superior a tres días hábiles, la sustitución debe ser mediante la asignación de cuadrante completo a una misma Auxiliar de Ayuda a Domicilio hasta la incorporación de la auxiliar titular.
5. Hospitalización de usuarios y acompañamientos. El auxiliar de Hogar realizará sus funciones dentro de los establecimientos hospitalarios/Centros de Salud/Consultorios Médicos siempre que no existan familiares que puedan hacerlo o que los familiares existentes presenten dificultades insoslayables. Aún así estas situaciones deberán ser autorizadas por los técnicos municipales.
6. Se contemplarán aquellos desplazamientos que hayan que realizarse por parte del personal auxiliar con los usuarios cuando la prestación no se realicen en el domicilio de éstos. (acompañamientos médicos, gestiones etc.). No obstante éstas podrán realizarse siempre que hayan sido previamente autorizadas por el personal técnico del Departamento Municipal de Asuntos Sociales.
7. La empresa estará obligada a iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de 5 días naturales, contados desde el siguiente al de la notificación de la asignación del servicio Comunicará por escrito la fecha del comienzo de la prestación del servicio a los técnicos del Ayuntamiento, indicando el nombre de la Auxiliar que se asigne y la hora en que se iniciará el mismo.
8. En casos de extrema urgencia, determinados por los técnicos del Ayuntamiento, el Servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 24/48 horas posteriores a su comunicación al contratista.
9. En situaciones de carácter extraordinario o coyuntural que afecten en bloque a un conjunto de usuarios podrá pedírsele al contratista la reestructuración provisional de estos servicios pudiendo implicar la contratación puntual de auxiliares.
10. Confirmación de la calidad de los servicios prestados: en todo momento se podrá requerir al concesionario la información sobre los usuarios y la marcha general del servicio. Las disfunciones se intentarán resolver de mutuo acuerdo.
11. Ausencias de usuarios. En el supuesto que se acuda al domicilio del usuario y este no se encuentre, se deberá esperar quince minutos, transcurrido este tiempo se dejará notificación en el domicilio indicando el día y la hora, comunicando dicha incidencia a la empresa, y ésta al Ayuntamiento.
12. Seguimiento y control del Servicio:
  - Diariamente: para la comunicación de las incidencias así como de altas y bajas, ampliaciones etc. Entre la persona que coordine el servicio por parte de la empresa y el personal técnico del Departamento Municipal de Asuntos Sociales.
  - Semanalmente: coordinación con el técnico responsable del Departamento de Asuntos Sociales. Seguimiento del servicio, evolución de altas nuevas, entrega de contratos de usuarios etc.
  - Mensualmente: para realizar un balance general de la marcha del servicio, entre la coordinadora de la empresa adjudicataria y el personal técnico del Ayuntamiento.
  - Trimestralmente: entre el coordinador de la empresa y el técnico municipal para la revisión y/o seguimiento de los casos, con especial relevancia en los casos de usuarios incluidos a través de la Ley de Dependencias, por el elevado número de horas que reciben, así por la dificultad que presenta la mayoría de éstos casos.
  - la empresa adjudicataria realizará un seguimiento obligatorio de cada uno de los casos, revisando el



trabajo realizado por las Auxiliares de Ayuda a Domicilio, con el objeto de garantizar la calidad del mismo. Para ello realizará visitas domiciliarias a los usuarios elaborando los informes respectivos.

**13.- Evaluación:** La entidad adjudicataria presentará una evaluación semestral y otra anual. El informe de evaluación debe contener los siguientes apartados:

- a) Seguimiento de la marcha general del Servicio.
- b) Resumen estadístico de los datos referidos a los usuarios atendidos.
- c) Seguimiento del control de calidad realizado por la entidad.
- d) Cumplimiento y desarrollo de las mejoras técnicas.
- e) Resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario ( en la memoria anual )

## **H) REQUISITOS DEL CONTRATISTA/ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO:**

### **Medios Materiales y Técnicos:**

- Se entiende por entidad prestadora del Servicio de Ayuda a Domicilio toda persona física o jurídica, pública o privada, que se proponga con voluntad de permanencia prestar el citado servicio, con la suficiente capacidad jurídica y de obrar para celebrar contratos con las Administraciones Públicas y cumplir los requisitos de acreditación previstos en el artículo 17 de la Orden de 15 de noviembre de 2.007, de la Junta de Andalucía, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Esta acreditación deberá ser solicitada por el titular o representante legal de la entidad prestadora del Servicio de Ayuda a Domicilio mediante solicitud, cuyo modelo se adjunta como Anexo IV de la Orden anteriormente citada, dirigida a la persona titular de la Dirección General de Servicios Sociales e Inclusión de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, a la que se acompañarán los documentos probatorios de su adecuación a los requisitos de acreditación que figuran en el artículo 17 de la Orden. Para las entidades que vinieran prestando el SAD en la Comunidad Autónoma de Andalucía será de aplicación lo establecido en la disposición transitoria primera de la Orden.  
El equipo básico para la prestación del servicio estará formado por trabajadores sociales (coordinadores del servicio) y auxiliares de ayuda a domicilio. Además, para posibilitar una actuación integral del mismo podrán participar otros profesionales de los servicios sociales. Asimismo la empresa prestadora del Servicio estudiará la posibilidad de la ampliación a personal administrativo en el caso de que éste sea necesario.
- El concesionario deberá tener una sede social en San Roque, con teléfono y FAX en funcionamiento. Así mismo deberá contar con correo electrónico y archivo de expedientes de usuarios.
- Contará con un programa informático de gestión del servicio que permita el conocimiento permanente del servicio prestado: horas, desglose de costes, tareas prestadas, número de auxiliares, número de usuarios en alta, número de usuarios en baja temporal y/definitiva, incidencias, personal contratado, tiempo empleado en desplazamientos y otros conceptos etc.
- 1 coordinador/a con exclusividad para el desempeño de tareas que se deriven del servicio, debidamente identificado/a, con un perfil y experiencias propios para el puesto, y debidamente avalados, que deberá incluirse en la oferta. Deberá disponer de medios de comunicación inmediata con el personal asignado al desarrollo de servicios, usuarios y técnicos, ante cualquier eventualidad.
- Con respecto al personal auxiliar de ayuda a domicilio, suministro de equipos de trabajo adecuados, comprendiendo tarjeta de identificación de la empresa con fotografía de la auxiliar, bata, calzado, guantes de ayuda doméstica y guantes desechables de aseo personal, mascarilla, esponjas desechables, etc...
- La empresa deberá disponer del Certificado de Empresa auditada en prevención de riesgos laborales



y del Contrato de vigilancia de Salud; todos ellos en vigor, así como una póliza de seguros de responsabilidad civil, que deberá estar vigente mientras el contrato esté en vigor.

**Personal mínimo a incluir la empresa concesionaria en su oferta:**

- A) Un responsable de coordinación del servicio a jornada completa. Diplomado en Trabajo Social y con experiencia acreditada en organización y coordinación del Servicio de Ayuda a Domicilio. Sus funciones son:
- Informar al Departamento Municipal de Asuntos Sociales de San Roque de todos los asuntos que conciernen al adecuado funcionamiento de las prestaciones del Servicio presentando los informes y documentos que se le soliciten ( listados, memorias, estudios etc.).
  - Aplicar las directrices, normas, disposiciones y órdenes en vigor.
  - Mantener la coordinación necesaria con el Ayuntamiento de San Roque, a través del personal técnico del Departamento Municipal de Asuntos Sociales designadas a tal efecto.
  - Facilitar a los trabajadores los medios adecuados y necesarios para el desarrollo correcto de sus funciones y tareas.
  - Fomentar la formación continua de los trabajadores.
  - Realizar los informes de los usuarios del Servicio que le sean requeridos por el Departamento Municipal de Asuntos Sociales.
  - Realizar visitas domiciliarias a los usuarios del Servicio con las siguientes finalidades: inicio del servicio (presentación de la auxiliar, firma del usuario del contrato de alta), seguimiento del servicio, resolución de posibles incidencias.
- B) Un auxiliar/administrativo, en el caso de que el volumen de trabajo lo requiera, para apoyar al coordinador de la empresa en las tareas de administración/contables, y cuyas funciones básicas serán las especificadas en el Convenio Colectivo del Sector.
- C) Auxiliares de Ayuda a Domicilio, en número suficiente para cumplir con el servicio establecido en el Pliego, teniendo en cuenta los factores de vacaciones, enfermedad, permisos etc.; y que reúnan la necesaria formación, experiencia y capacitación para el desempeño de las actuaciones que pueden prestar a los usuarios del Servicio. Son las personas encargadas de realizar las tareas establecidas por los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales de las Corporaciones Locales. Estos/as profesionales deberán tener como deberá tener como mínimo la titulación de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Graduado Escolar o Certificado de Estudios Primarios y tener la cualificación profesional específica para el ejercicio de sus funciones, conforme a los establecido en el Real Decreto 331/1997, de 7 de marzo, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de auxiliar de ayuda a domicilio. No obstante durante el plazo de tres años, a partir de la entrada en vigor de la Orden de 22 de septiembre de 2.008 de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía, el personal auxiliar que esté trabajando en la ayuda a domicilio y no reúna los requisitos establecidos en el artículo 21 ni pueda acogerse a lo previsto en la disposición adicional única, podrá continuar realizando sus funciones siempre que acredite haber iniciado la formación para la adquisición de la cualificación profesional establecida en el citado artículo 21, sin perjuicio de la posterior aportación del certificado acreditativo de la finalización de la formación. Excepcionalmente, si como consecuencia de una insuficiente oferta formativa el auxiliar o la auxiliar de ayuda a domicilio no pudiera iniciar la formación, bastará su compromiso expreso de iniciarla.

El personal auxiliar de ayuda a domicilio tendrá, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

- a. Realizar las actuaciones de carácter doméstico y personal.
- b. Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, realizando un



- trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones en el nivel individual y/o convivencial.
- c. Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.
  - d. Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.
  - e. Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.
  - f. Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.

### **Seguros y Responsabilidades del Contratista.**

El contratista deberá tener suscritos los Seguros Obligatorios, así como un Seguro de Responsabilidad Civil por daños a terceros, tanto a personas como a cosas, así como por daños producidos a la Administración o al personal dependiente de la misma durante la vigencia del contrato, por un importe mínimo equivalente al 20% del importe máximo de adjudicación. Se facilitará copia del mismo al Departamento Municipal de Bienestar Social e Igualdad de San Roque.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato

### **Corresponde a la empresa adjudicataria:**

- Prestar el servicio en el modo dispuesto en la Orden de Alta del/la usuario/a.
- Cumplir los plazos de altas, bajas u otros cambios, comunicados por los Servicios Sociales Comunitarios.
- Asegurar la sustitución del personal auxiliar cuando se produzcan bajas o vacaciones, garantizando así la continuidad en la prestación del servicio.
- Comunicar, a la persona responsable del S.A.D. de los Servicios Sociales Comunitarios, en el municipio, los cambios que se produzcan en cuanto a prestaciones, horarios, bajas o sustituciones en el servicio, en un plazo máximo de 24 horas.
- Comunicar las modificaciones o cambios producidos en la situación laboral del personal auxiliar (extinción de contratos, ampliaciones de contratos u otro tipo de alteraciones en el contrato).
- Asegurar la calidad técnica de la prestación del Servicio a las personas usuarias y la adecuada supervisión y control de la gestión.
- Facilitar al personal Auxiliar la asistencia a las sesiones de coordinación establecidas en cada municipio, previo conocimiento y acuerdo con la Diputación.
- Procurar que el personal auxiliar de Ayuda a Domicilio disponga de los medios y elementos materiales suficientes y adecuados para la realización de las actuaciones básicas del servicio y la atención a la persona usuaria, adaptados, en su caso, a las necesidades de la persona en situación de dependencia, así como material desechable y los medios de protección personal de carácter preventivo, adecuados al personal para el ejercicio de sus funciones.
- Comunicar todas aquellas incidencias relativas al personal auxiliar de ayuda a domicilio que puedan afectar a la prestación de las tareas asignadas.
  - Realizar un registro semanal de los partes firmados por las personas usuarias del Servicio, con base a los cuales la persona responsable de coordinación de dicha empresa ratificará los servicios efectivamente prestados en el informe mensual de seguimiento y facturación.



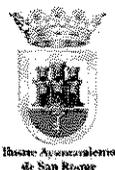
- Realizar el seguimiento y justificación del gasto. A tal efecto la empresa presentará un informe mensual en el modelo que se facilite por el Ayuntamiento, así como la facturación de los servicios prestados.
- Confidencialidad de los datos. La entidad adjudicataria habrá de mantener la confidencialidad de los datos de los beneficiarios del Servicio. Los datos referentes a la situación personal y/o familiar de los beneficiarios, tienen carácter confidencial. Cualquier violación del derecho a la intimidad de los beneficiarios dará lugar a las consecuencias previstas en la legislación vigente respecto al infractor así como la posible resolución del contrato.
- La empresa adjudicataria se compromete al cumplimiento de la Ordenanza de funcionamiento y el establecimiento de precios públicos en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ilustre Ayuntamiento de San Roque.

### **III. RELACIONES CON EL USUARIO. CLAUSULAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.**

- A) El contratista deberá admitir como usuario/a del servicio a toda persona que cumpla con los requisitos dispuestos en la Ordenanza Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio de San Roque, y que figuren en las órdenes de prestación, según las indicaciones técnicas del Departamento Municipal de Bienestar Social e Igualdad.
- B) El contratista y el personal que preste la asistencia deberán eludir todo conflicto personal con los/as usuarios/as, informando expresamente, a través de los canales de coordinación establecidos, de cualquier incidente al Ayuntamiento para que sea resuelto de manera conjunta y coordinada.
- C) Las auxiliares de ayuda a domicilio no deberán ingerir bebidas alcohólicas, ni comer en el domicilio de los usuarios.
- D) Las auxiliares de ayuda a domicilio no deberán prestar a los usuarios del servicio otros servicios personales fuera del horario del servicio, ya sean gratuitos o retribuidos.
- E) Las auxiliares de ayuda a domicilio no deben aceptar en depósito para su custodia joyas ni reglao de los usuarios. En el supuesto de que el usuario quiera que acepte en depósito las llaves del domicilio para un mejor prestación del servicio, se hará siempre con el conocimiento y conformidad previa de los técnicos del Ayuntamiento, y dejando constancia por escrito de la solicitud y aceptación firmada del usuario.
- F) Las auxiliares de ayuda a domicilio no deberán aprovecharse de su relación por razón del servicio con los usuarios para obtener beneficios personales.
- G) Las auxiliares de ayuda a domicilio deberán conocer y hacerlo saber a los usuarios que las modificaciones del servicio deben ser solicitadas al técnico municipal.
- H) El personal de la empresa concesionaria deberá cumplir las medidas de Seguridad y Salud laboral establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional.
- I) El contratista, en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal relativos a los usuarios del servicio, deberá respetar las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (B.O.E. nº 292 de 14/12/99), de Protección de Datos de Carácter Personal.
- J) Dadas las características de la población beneficiaria, resulta indispensable que el servicio se preste desde una filosofía de trabajo marcada por un clima de confianza que no sobrepase los límites de la profesionalidad. En los casos en los que se pudiese sobrepasar dichos límites se valorará el cambio de auxiliar en dicho servicio, previo conocimiento y conformidad de los técnicos municipales.
- K) Se deberá guardar siempre por parte del personal del Servicio el Secreto Profesional.

### **IV.- DURACIÓN DEL CONTRATO.**

El plazo de EJECUCIÓN del contrato será de un año a partir de su adjudicación, pudiendo ser prorrogado de forma expresa por acuerdo de ambas partes, mediante prorrogas anuales con un máximo de cuatro, en caso de no



ser denunciado por ninguna de las partes con un mes de antelación. La duración máxima del contrato, incluidas las prórrogas, no puede ser superior a los cuatro años.

La ejecución del contrato comenzará tras la firma del mismo, iniciándose el cómputo de su plazo.

No obstante lo anterior, si llegado el término del periodo de contratación, inicial o prorrogado, el Ayuntamiento no cuenta con un nuevo adjudicatario, la empresa contratista deberá continuar con la prestación del servicio, en las condiciones vigentes en esa fecha, por el tiempo mínimo e indispensable hasta que un nuevo adjudicatario sea haga cargo del mismo.

## **V. PRECIO DEL CONTRATO.**

El precio del contrato se establecerá por precio unitario/hora y vendrá determinado por el importe de la oferta económica que se considere más ventajosa de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos en el Pliego.

En virtud de lo dispuesto en el párrafo anterior, las ofertas de los licitadores se formulará sobre el precio unitario máximo establecido, indicando el importe del impuesto sobre el valor añadido que en cualquier caso pueda corresponder de conformidad con la legislación vigente, que figurará desglosado o como partida independiente. Los licitadores no podrán superar el importe señalado como precio unitario/hora máximo (I.V.A. incluido); quedando automáticamente excluidas aquellas proposiciones de empresas que sobrepasen el mismo; y admitiéndose proposiciones a la baja.

En el presupuesto de contrata como en las ofertas y precios aprobados se entienden incluidos todos los gastos directos e indirectos que la empresa deba realizar para el normal cumplimiento de las prestaciones contratadas, como son los generales, de ejecución material, financieros, beneficio, seguros, transporte y desplazamientos, gastos del tiempo de traslado entre servicios, de descanso reglado, honorarios del personal, de comprobación y ensayo, de formación de los profesionales, de equipamiento, tasas y toda clase de gastos, e impuestos que puedan gravar el objeto de contratación, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido vigente que sea de aplicación en cada momento.

El presupuesto estimado para la gestión del servicio, durante el periodo de ejecución del contrato, podrá revisarse al alza o a la baja, en función tanto del incremento o minoración económica que pudiera producirse respecto de la previsión inicial efectuada en los reajustes de los importes que la Junta de Andalucía subvenciona, en aplicación de lo previsto en el Convenio entre la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y el Ayuntamiento de San Roque, de fecha 3 de diciembre de 2007, como en las cantidades correspondientes a las aportaciones municipales necesarias para afrontar el servicio hasta la finalización del contrato, como consecuencia de la ampliación o minoración de usuarios, que de forma progresiva se efectúe en función del calendario de implantación previsto por la normativa de Dependencia. Igualmente podrá revisarse en virtud de los conciertos y compromisos que suscriba el Ayuntamiento con otras Entidades

El número de horas a prestar a los beneficiarios que accedan al servicio, por prescribirlo así los servicios sociales comunitarios, quedará condicionado a la disponibilidad presupuestaria de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior.

Estos incrementos o disminuciones en el presupuesto estimado del contrato, debido a los reajustes en los presupuestarios, no darán lugar a ningún tipo de indemnización a favor del contratista.

En el caso de incrementos de horas, el contratista sólo tendrá derecho a percibir el importe de las horas prestadas con arreglo al precio unitario establecidos en el contrato. La reducción de las mismas no generará derechos de indemnización.



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

Siendo el importe del contrato estimativo, en ningún caso el Ayuntamiento de San Roque se compromete en lo sucesivo, a mantener el número de horas que ha servido de precedente para el cálculo del valor estimado del contrato, ni a agotar la cantidad presupuestada durante el tiempo de vigencia del contrato.

El precio unitario/hora máximo del Servicio de Ayuda a Domicilio se fija en 16,73 € I.V.A. incluido. Sobre este precio unitario máximo, las empresas licitadoras habrán de formular sus propuestas económicas sobre el precio/hora ordinaria y extraordinaria, siempre en jornada diurna, que ofertan.

San Roque, a 9 de febrero de 2012.

**Fdo: La Jefa del Departamento Municipal de Bienestar Social e Igualdad.**



**Juana Gutiérrez Cortés.**

**ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE SAN ROQUE.  
DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO.**

**DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD**