



Excmo. AYUNTAMIENTO DE



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL TÉRMINO MUNICIPAL DE EL EJIDO (ALMERÍA.)

1.- DEFINICIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación de carácter social 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

Sus objetivos o finalidades básicas son:

- Proporcionar los medios necesarios para evitar el internamiento social de las personas o instituciones y conseguir su permanencia en su medio habitual de convivencia.
- Lograr un marco de convivencia familiar saludable y una relación positiva con el entorno.
- Fomentar la autonomía personal y familiar, así como las condiciones higiénicas adecuadas.
- Atender y promover el bienestar social y una mejor calidad de vida, previendo y eliminando situaciones de marginación social.

Las funciones principales del servicio de ayuda a domicilio son:

- De apoyo a las personas, como compañía y movilidad, atención personal cotidiana o especial, pequeñas gestiones, vigilancia, atención a necesidades básicas diarias de niños/as o adultos.
- De carácter psico-social y educativo, prestando asistencia en situaciones de conflicto, ayudando a desarrollar las capacidades personales, la efectividad y la adquisición de hábitos para la organización familiar.

1.2. USUARIOS.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se dirige a todas aquellas personas o familias con dificultades para valerse por sí mismos, y carezcan de medios suficientes para su atención, al objeto de mejorar sus condiciones de vida. En especial:

1. Personas mayores que vivan solas o no puedan ser atendidos por familiares, siempre que puedan mantenerse en su medio habitual.
2. Personas con discapacidad que necesiten ayuda, no puedan obtenerla de sus familiares o terceros o ésta sea insuficiente.
3. Personas enfermas o convalecientes que no pueden recibir la asistencia necesaria a que se refiere la cláusula siguiente.
4. Familias en crisis y se considere oportuno que reciban este servicio para ayudarles a salir de esa situación.
5. Los niños/as por ausencia de sus padres o tutores/as o cuando éstos están incapacitados para ejercer sus funciones.

1.3.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la prestación de las actuaciones de carácter doméstico y de carácter personal del Servicio de Ayuda a Domicilio dentro del **término municipal de El Ejido**.

Las actuaciones a contratar son las siguientes:



Excmo. AYUNTAMIENTO DE



A) Actuaciones 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:

1. Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
 - Limpieza de la vivienda, de choque y ordinaria.
2. Relacionadas con la alimentación del Usuario/a:
 - Preparación de alimentos en el domicilio
 - Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.
 - Compra de comida elaborada o cocinada con cargo a la persona usuaria.
3. Relacionadas con el vestido del Usuario/a:
 - Lavado de ropa, dentro o fuera del domicilio.
 - Repaso y ordenación de ropa.
 - Planchado de ropa.
 - Compra de ropa con cargo a la persona usuaria.

B) Actuaciones 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:

1. Relacionadas con la higiene personal:
 - Aseo e higiene personal.
 - Ayuda en el vestir.
 - Planificación y educación en hábitos de higiene.
2. Relacionadas con la alimentación:
 - Ayuda o dar de comer y beber.
 - Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.
3. Relacionadas con la movilidad:
 - Ayuda y apoyo a la movilización dentro del hogar.
 - Ayuda para levantarse y acostarse.
 - Ayuda para realizar cambios posturales.
4. 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, excepto contemplado en el párrafo de actividades no c.
5. 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 la comunidad y de ocio y tiempo libre.
 - Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.



Excmo. AYUNTAMIENTO DE



El Ayuntamiento, en todo caso, se reserva la facultad de complementar o prestar otros servicios o tareas por sí mismo, en colaboración con otras entidades sin ánimo de lucro o con particulares, a través del voluntariado social.

C) Actividades que no Comprende:

1. Quedan excluidas de esta prestación todas aquellas tareas que no estén comprendidas en las actividades del servicio concedido, tales como:

1.1. - Atender a otras personas que habiten en el mismo domicilio, que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.

1.2. - Cualquier otra prestación distinta a la concedida.

1.3. - Realización de prestaciones sin la presencia del usuario. Salvo autorización expresa del Ayuntamiento de El Ejido

2. - 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 específica, como:

2.1. - Poner inyecciones

2.2.- Tomar la tensión

2.3. - Colocar o quitar sondas.

2.4. - Suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien la administra, etc.

2.5. - Realización de ejercicios específicos de rehabilitación.

2.6. - Aquellas que supongan un grave riesgo para la salud de los auxiliares

2.7.- Actividades que no repercutan directamente en el bienestar del usuario.

3. - La guarda y custodia de tarjetas de crédito, cajas de ahorros, joyas, etc.

4.- Cualquier otra que fundamente o determine el Excmo. Ayuntamiento en atención a las circunstancias concretas y avaladas por las modificaciones que puedan existir en la legislación competente.

2.- MEDIOS

2.1. PERSONAL

El Adjudicatario dispondrá del personal necesario para satisfacer adecuadamente las exigencias del Contrato, de acuerdo a la normativa que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. El contratista abonará al personal sus retribuciones, incentivos, pegas extraordinarias, seguros sociales, etc., los cuales satisfarán en todo caso lo dispuesto en la legislación vigente y los convenios colectivos que lo afecten.

El Adjudicatario está obligado a subrogar al personal del actual contratista que en la actualidad presta los servicios objeto del presente concurso manteniendo en su totalidad sus condiciones laborales. Dicho personal se relacione en el Anexo Nº V del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, con detalle de sus categorías y antigüedades.

El Contratista facilitará mensualmente, siempre que le sea solicitado por el Ayuntamiento, copias de TC-1 y TC-2 correspondientes al personal adscrito al Servicio.

El Licitador incluirá en el proyecto técnico un organigrama con los puestos de trabajo asignados a cada uno de los servicios, incluyendo el resto de personal: mandos, administrativo, etc.



Excmo. AYUNTAMIENTO DE



El Licitador se compromete a cubrir las bajas que se produzcan en el personal que ocupa los puestos de trabajo por causa de vacaciones, enfermedad, accidentes, etc. En su proyecto detallará las previsiones para dichas suplencias.

El licitador se compromete a que el personal contratado tenga la formación que se exige al personal de ayuda a domicilio en la Orden de 15 de diciembre de 2007 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Será total responsabilidad del Contratista el ajustar las condiciones de trabajo personal a lo dispuesto en la legislación y convenios laborales vigentes. Por ello el Ayuntamiento queda totalmente exento de responsabilidad en las relaciones laborales entre el Contratista y su personal.

Al finalizar la concesión el personal que en ese momento estuviera adscrito al servicio será subrogado por el nuevo concesionario.

2.1.1. Competencias funcionales del personal a cargo de la empresa adjudicataria.

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

- Realizar las actuaciones de carácter domésticos y personal.
- Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, realizando un trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones a nivel individual o convivencial.
- Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.
- Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.
- Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.
- Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.

2.1.2. Administración y control del servicio.

El Contratista será responsable de la administración del Servicio, limitándose el Ayuntamiento a disponer de la estructura técnica de supervisión para establecer los planes, coordinar los trabajos, controlar las realizaciones y en general, verificar y asegurar que la prestación está en condiciones de satisfacer sus exigencias operativas. Para ello dispondrá con dedicación exclusiva a la contrata de una estructura administrativa y funcional con una lógica y precisa asignación de responsabilidades y autoridad para crear una organización segura y responsable, adecuada a los objetivos deseados y capaz de redactar, manejar, controlar e interpretar toda la documentación e información establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas y el de Prescripciones Técnicas.

El Contratista deberá tener un Delegado representante permanente ante el Ayuntamiento en todo lo que concierne al Servicio, el cual dispondrá de poder suficiente para tomar las decisiones que exige su prestación sin que los mismos puedan verse afectados por falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal.

Este Delegado deberá asistir, sin excusa, a las reuniones que se le requiera para tratar asuntos relativos al Servicio, siempre que su convocatoria se haya realizado con veinticuatro horas de antelación, o en su defecto, delegar en personal con similar poder de decisión, o lo más inmediatamente posible en situaciones graves que pudieran considerarse de urgente tratamiento.



Excmo. AYUNTAMIENTO DE



El Licitador en su proyecto técnico detallará mediante un organigrama la estructura administrativa del servicio con detalle de los medios asignados de forma exclusiva a la contrata, así como los medios generales de la empresa a disposición de la contrata pero no asignados de forma exclusiva a ésta.

2.1.3. Casos de fuerza mayor

En los casos en que, por fuerza mayor o emergencia pública, apreciada por la Alcaldía, deba prestarse algún Servicio o tareas distintas a las contratadas, el Contratista queda obligado a poner a disposición y a las órdenes del Ayuntamiento todo el material y personal necesario, sin perjuicio de las compensaciones económicas que pudieran corresponder.

2.1.4. Interrupción del Servicio

En el supuesto de interrupción total o parcial del Servicio, por un plazo superior a 24 horas, cualquiera que sea la causa que lo motive, el Ayuntamiento podrá hacerse cargo del servicio interrumpido, quedando facultado para emplear el material e instalaciones del adjudicatario y en su caso el personal del mismo. Para este supuesto, no hará falta más requisito que la notificación inmediata de las medidas adoptadas y las causas que las motiven.

2.1.5. Coordinación del Servicio

Para la correcta coordinación del Servicio, la entidad adjudicataria asignará como mínimo un/a coordinador/a y un/a ayudante de coordinación para la adecuada prestación del mismo.

Dichas personas de coordinación deberán contar con capacitación y conocimientos técnicos del servicio.

Las funciones del coordinador serán:

- Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada auxiliar del servicio de ayuda a domicilio.
- Mantener constantemente informados a los/as responsables municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento dicte a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario/a y a la buena marcha del servicio en general.

Las personas de coordinación estarán localizables para poder mantener comunicación con el Ayuntamiento. Aceptarán la supervisión y seguimiento de la Dirección y del personal técnico del Área de Servicios Sociales y cumplirá las directrices que este marque, a fin de garantizar la calidad del servicio y la consecución de los objetivos marcados en el Plan de Intervención.

Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por los responsables municipales, la Entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios a la atención de la persona usuaria, con el fin de evitar desorientación y desajuste en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando la previsible mejora en la calidad del servicio a prestar, a los responsables municipales, siendo éstos, quienes decidirán en última instancia.

2.2. INSTALACIONES FIJAS

Se entenderá que las instalaciones ofertadas e indicadas en la propuesta, han sido consideradas por el licitador como suficientes para la realización del servicio. De no ser así, el adjudicatario deberá adquirir a su cargo las instalaciones necesarias para su correcta prestación.

La entidad debe disponer de una sede social en la ciudad, donde tendrán su sede los/as coordinadores/as del servicio, con teléfono (al menos dos líneas y teléfonos móvil), así como cualquier otro tipo de tecnología y medios que permita una rápida localización, y fax.

En este sentido y al objeto de mejorar la coordinación entre el concesionario, el Ayuntamiento y la atención a los usuarios del servicio, el Ayuntamiento pone a disposición del futuro concesionario una sala en el Centro de Servicios Sociales en la calle Júcar para ser utilizada como centro de gestión del servicio público de ayuda a domicilio, siendo a cargo de la empresa concesionaria el mantenimiento de las instalaciones de esta sala, gastos de teléfono y limpieza. A cambio del uso de esta sala, el concesionario tiene que recoger en el capítulo de mejoras, a incluir en el



Excmo. AYUNTAMIENTO DE



proyecto técnico, un importe mínimo de 9.600,00 € (revisables anualmente según I.P.C.) a libre disposición del Área de Servicios Sociales.

Dispondrá de vehículo para el desplazamiento en las zonas de dispersión geográfica y núcleos diseminados.

Los gastos de mantenimiento y conservación de estas instalaciones serán de cuenta y cargo del Adjudicatario.

El Licitador presentará en su proyecto técnico una descripción justificada de los emplazamientos, distribuciones y superficies de las diferentes instalaciones necesarias para cubrir satisfactoriamente las necesidades de los servicios, teniendo en cuenta los condicionantes que al respecto impone la legislación vigente.

2.3. MATERIAL Y MAQUINARIA

2.3.1. Generalidades

Las empresas deberán detallar en su proyecto técnico la totalidad del material y maquinaria necesaria para la realización de los servicios contemplados en este Pliego.

Todo el material y maquinaria para el servicio ordinario será de nueva adquisición. La maquinaria y material actual existente que no es objeto de reversión podrá ser utilizada por el nuevo concesionario siempre y cuando fuese adquirida al actual concesionario.

En todo momento el contratista deberá tener en funcionamiento la maquinaria y el material necesario para prestar los servicios, por lo que dispondrá de los equipos de reserva que considere oportuno, debiendo indicar en sus ofertas el plan de reserva propuesto.

El Ayuntamiento entenderá que la maquinaria y el material ofertado e indicado en la propuesta, ha sido considerado por el licitador como suficiente para la realización servicio.

De no ser así, el adjudicatario deberá adquirir a su cargo la maquinaria y el material necesario para su correcta prestación.

Durante la vigencia del contrato, el Ayuntamiento puede imponer al contratista o este proponente, la adquisición de nuevo material o maquinaria o la renovación de los existentes previo expediente justificativo de la causa del cambio.

Se valorará especialmente el grado de mecanización de los servicios y las mejoras tecnológicas de aplicación en los distintos servicios a prestar.

Toda la maquinaria, instalaciones, materiales y en general todos los elementos materiales comprendidos en la concesión administrativa, serán de uso exclusivo para los servicios objeto del presente contrato, no pudiendo utilizarse en ningún caso para otros servicios ajenos, salvo orden expresa de los Servicios Técnicos Municipales.

3.- CONTROLES MUNICIPALES SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

- Una vez comunicada por la concesionaria a los Servicios Sociales el comienzo de la prestación, el personal técnico del Área de Servicios Sociales comprobará la materialización y calidad de los servicios prestados.
- El horario normal de prestación del servicio será de **7'00 a 22'00** horas de lunes a domingo. De manera excepcional, este horario podrá modificarse conforme a criterios técnicos cuando las circunstancias personales y/o necesidades de la persona interesada así lo aconsejen.
- Las prestaciones de Aseo personal y de Movilización (levantar) que se prescriban en horario de mañana, se realizarán entre las **7'00 y 11'00 horas**, salvo petición expresa de la persona usuaria o del personal técnico del Área de Servicios Sociales.
- El personal técnico del Área de Servicios Sociales del Área de Servicios Sociales podrá contrastar con información sobre los/as usuarios/as y la marcha general del Servicio, promoviendo para tal fin las reuniones convenientes.



Excmo. AYUNTAMIENTO DE



- Para evitar posibles problemas de seguridad, la entidad adjudicataria se compromete a aceptar las órdenes que dicte el Ayuntamiento de El Ejido a través del Área de Servicios Sociales para identificación y control del personal designado por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio al usuario.
- Remitir al Área de Servicios Sociales informes de la prestación y de las incidencias del servicio por trimestres naturales vencidos. Así como una memoria anual del servicio.
- Al comienzo de la prestación del servicio y cada vez que se produzca una variación la empresa proporcionará un cuadrante completo de la distribución horaria por persona usuaria de cada auxiliar. Los cambios que por razones de urgencia no puedan ser previamente autorizados, deberán ser puestos en conocimiento del usuario/a y del Área de Servicios Sociales con la suficiente antelación y se justificaran con posterioridad.
- El Auxiliar de Ayuda a Domicilio cumplirá sus funciones de conformidad a las normas de la buena fe, sentido común y diligencia profesional. En dicho sentido el Auxiliar de hogar no realizará trabajos fuera de su horario laboral en los domicilios que tuviera asignados sin autorización previa y escrita del Ayuntamiento.
- Mantendrá inexcusablemente el secreto profesional.
- En cualquier circunstancia, la entidad adjudicataria no podrá obtener otros datos del/ de el/la usuario que los aportados por el Ayuntamiento de El Ejido o que éste estime conveniente que estén en posesión de la entidad adjudicataria. El/la usuario/a será informado/a, tanto por los servicios sociales municipales como por la entidad adjudicataria, de que, ante cualquier eventualidad, deberá ponerse en contacto con el Área de Servicios Sociales.

4.- OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO.

- 1.- El Ayuntamiento abonará el precio del contrato a los 30 días a partir de la fecha de recepción de la factura, una vez conformada la misma.
- 2.- El Jefe del Área de Servicios Sociales o técnico en quien delegue será la coordinadora para este servicio, y será quien dictamine el nivel de cumplimiento y adecuación para, posteriormente autorizar el pago del mismo.
- 3.- Todo ello, sin perjuicio de la tramitación de los pagos de conformidad con lo establecido en la cláusula 7 del pliego de cláusulas administrativas particulares.

5.- CONTROL DE LOS TRABAJOS.

Corresponde al Ayuntamiento el control facultativo de los trabajos, lo cual se ejercerá a través del Jefe del Área de Servicios Sociales o técnico en quien delegue, que dictará cuantas disposiciones estime oportunas para la mejor ejecución de los mismos.

Las citadas disposiciones, serán cumplidas por el contratista siempre que, sin oponerse a la recta interpretación de lo dispuesto en este pliego, le sean ordenadas por escrito.

Las divergencias que pudieran surgir en este aspecto, serán resueltas por la Alcaldía.

=====