



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA
C.I.F. P0401100 C
Pza. Ayuntamiento, nº 1
Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, SUJETA A REGULACIÓN ARMONIZADA, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y TRAMITACIÓN ORDINARIA, DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA EL MUNICIPIO DE ALHAMA DE ALMERIA

1.-OBJETO DEL CONTRATO.

a. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Es objeto del presente contrato la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, tanto él derivado del Sistema Andaluz de Atención a la Dependencia como el NO vinculado a la Ley de Dependencia (antiguo Plan Concertado), en el municipio de Alhama de Almería de acuerdo con lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas, en el Reglamento para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio, en las Ordenes de 15 de noviembre de 2007 y de 10 de noviembre de 2010 reguladoras del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y demás normas de aplicación.

El Servicio de Ayuda a domicilio es un servicio público de carácter social que se dirige a familias o personas que tengan dificultades para valerse por si mismas o mantener el núcleo familiar completo, y va dirigido a restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social mediante un programa individualizado de carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, contribuyendo a que puedan vivir en su domicilio/entorno mientras sea posible.

Según el artículo 23 de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, el SAD lo constituye el “conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas en esta función, y podrán ser los siguientes servicios:

- Servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria.
- Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar. Esos servicios sólo podrán prestarse conjuntamente con los relacionados con la atención personal.

Asimismo, el artículo 2 de la Orden de 15 de noviembre de 2007 establece que “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



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual”.

Se trata, por tanto, de un Servicio de rehabilitación social para personas con dificultades de autonomía personal, de cuya Planificación, Programación, Diseño de intervención y control se responsabiliza la Administración Pública.

b. ACTUACIONES DE LA PRESTACIÓN.

El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas:

b.1 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:

a) Relacionadas con la alimentación:

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

b) 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.

c) 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.

b.2 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.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

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

a) Relacionadas con la higiene personal:

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

b) Relacionadas con la alimentación:

- Ayuda para comer y beber.
- Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

c) Relacionadas con la movilidad:

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

d) Relacionadas con cuidados especiales:

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

- Servicio de vela

e) De ayuda en la vida familiar y social:

- Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.
- Acompañamiento hospitalario.
- 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.

- Organización económica y familiar.

- Planificación de higiene familiar.

c.- ACTUACIONES EXCLUIDAS.

No se consideran tareas propias en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Cualquier tarea que no conste en la prescripción técnica efectuada por el/la trabajador/a social de los Servicios Sociales Comunitarios.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

- Atender a otros miembros del núcleo de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- Quedarán excluidas de esta prestación todas aquellas tareas que no sean del personal de la Ayuda a domicilio y especialmente las funciones o tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización como: la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento, colocar o quitar sondas, poner inyecciones o cualquier otro de similar naturaleza, que deberá realizar por personal cualificado para ello.
 - Realizar obras y/o arreglos en la casa de cierta envergadura: pintar techo, encalar o empapelar paredes, trabajos de electricidad, albañilería o cualquier otro de similar naturaleza, salvo que excepcionalmente exista autorización previa de los Servicios Sociales Comunitarios.
 - Realizar tareas agropecuarias.

2.- PERSONAS BENEFICIARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y ACCESO AL MISMO

a. Serán beneficiarios del Servicio:

- Personas con reconocimiento de la situación de Dependencia y con el servicio de ayuda a domicilio prescrito en la resolución aprobatoria de la situación de Dependencia.
- Personas sin reconocimiento de la situación de Dependencia, que técnicamente se le haya prescrito el recurso como idóneo, según la situación de necesidad y con carácter temporal y conforme el Reglamento de gestión del servicio de la Diputación de Almería.
- Familias vulnerables por crisis coyunturales, a las que se les haya prescrito técnicamente el recurso como idóneo con carácter temporal y conforme criterios del Reglamento de Gestión del Servicio de Diputación.

b. Acceso de las personas al SAD.

El acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará a través de los Servicios Sociales Comunitarios, primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales, y puede derivarse de las siguientes situaciones:

- Tener reconocida la situación de dependencia, y haber sido prescrito el servicio como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona en la correspondiente resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención (PIA), de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y en el



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como los órganos competentes para su valoración.

- No tener reconocida la situación de dependencia o, teniéndola reconocida, encontrarse pendiente de Resolución del Programa Individual de Atención (PIA), y haberle sido prescrito el Servicio de Ayuda a Domicilio NO vinculado a la Ley de Dependencia conforme a los criterios establecidos por el Servicio Provincial de Servicios Sociales Comunitarios.

- Pertener a una familia en situación de desventaja social o crisis coyuntural.

En los dos supuestos últimos, el acceso estará sujeto a su aprobación según lo establecido en el Reglamento para la gestión del Servicio de ayuda a domicilio, de la Diputación Provincial de Almería.

c. Derechos de las personas beneficiarias.

Las personas beneficiarias del Servicio de ayuda a domicilio tendrán derecho a:

- Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Recibir una atención individualizada acorde a sus necesidades específicas.
- Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración que en cada caso se prescriba.
- Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.
- Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

d. Deberes de las personas beneficiarias.

Las personas beneficiarias del Servicio de ayuda a domicilio tendrán los siguientes deberes:

- Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

- Facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención o en el proyecto de intervención.
- Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- No utilizar el vehículo de la auxiliar de ayuda a domicilio para efectuar desplazamientos.

3.- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO.

Corresponde al Ayuntamiento, junto con el Servicio Provincial de Servicios Sociales de la Diputación de Almería la organización, coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global del servicio.

El Servicio Provincial de Servicios Sociales Comunitarios procederá de la siguiente forma:

a) Recepción de todas las solicitudes de Ayuda a Domicilio, tanto de las derivadas del Sistema Andaluz de Atención a la Dependencia (SAAD) como el NO vinculado a la Ley de Dependencia.

b) Valoración y/o supervisión de las solicitudes según su tipología, a través de la Unidad de Gestión y Coordinación de la Sección de Gestión y Coordinación de Prestaciones de SSC.

c) Tramitación administrativa de las resoluciones de Ayuda a Domicilio del SAAD, y de las solicitudes y propuestas de Ayuda a Domicilio NO vinculado a la Ley de Dependencia, se realizará según lo dispuesto en el art. 17 del Reglamento para la Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Diputación de Almería.

d) Comunicación de la orden de alta a la empresa contratada, en la que constarán los datos de identificación del usuario y las condiciones del servicio: intensidad mensual, distribución horaria y hoja de tareas. La empresa comenzará a prestar los servicios notificados en el plazo de máximo de 48 horas tras la notificación.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

En ningún caso se procederá al inicio de la prestación en fecha anterior a la autorizada por los responsables técnicos del Servicio.

e) Pago del coste total de los servicios prestados, en forma y plazo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares, previa conformación de facturas por el Servicio Provincial de Servicios Sociales Comunitarios.

Es responsabilidad de los Servicios Sociales de la Diputación establecer las condiciones de los servicios y en ningún caso las empresas podrán iniciarlos, reiniciarlos, modificarlos o suspenderlos sin la autorización previa del/los responsable/s técnicos del Servicio de Ayuda a Domicilio. En este sentido, el Ayuntamiento podrá no abonar aquellos servicios que se hayan prestados indebidamente como consecuencia del incumplimiento de estas obligaciones.

El Ayuntamiento establecerá los procedimientos y los criterios para la facturación de los servicios y la supervisión de los mismos, conforme a las necesidades existentes.

A. AUTORIZACIÓN DE ALTA.

La empresa prestará el servicio a cuantas personas beneficiarias accedan al mismo, previa autorización del Ayuntamiento y de la Diputación de Almería, de conformidad con las especificaciones técnicas y de acuerdo al procedimiento que para tal fin se establezca.

Por tanto, la orden de alta deberá ser comunicada expresamente a través de los medios electrónicos y telemáticos de que disponga para ello.

La orden de alta recogerá la siguiente información:

- Datos de identificación de la persona beneficiaria y de la unidad de convivencia.
- Intensidad horaria mensual, con indicación de las horas/mes domésticas y personales, distribución e intensidad diaria, horario, tareas domésticas y personales.

B. INICIO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO A LAS PERSONAS USUARIAS.

El plazo máximo para iniciar la prestación del servicio será con carácter general de 48 horas y con carácter de urgencia de 24 horas, a contar desde la recepción de la comunicación de alta.

En ningún caso se podrá comenzar a prestar un nuevo servicio, modificar o suspender un servicio sin la autorización previa del/de los responsable/s técnicos del Servicio de Ayuda a Domicilio.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

Las entidades adjudicatarias comunicarán el inicio efectivo de la prestación a través de los medios de comunicación que se establezcan para ello, en un plazo de 24 horas desde el inicio real del servicio.

C. HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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, y las de acostar entre las 20'00 y las 22 horas, salvo petición expresa de la persona usuaria o del/la Trabajador/a Social de los Servicios Sociales Comunitarios.

Para aquellas personas cuya situación personal y/o familiar lo requiera, se podrá prestar el servicio en días festivos, siempre previa prescripción y autorización de Servicios Sociales Comunitarios. Cuando las personas no tengan prescritos los festivos y se produzca una acumulación de tres días o más sin servicio, se le prestará el servicio uno de los días festivos conforme a los criterios técnicos establecidos.

D. ASIGNACIÓN Y PRESENTACIÓN DE AUXILIAR.

La asignación de auxiliar de ayuda a domicilio se realizará conforme a las necesidades y características de la persona beneficiaria y el tipo de actuaciones a desempeñar. Para la asignación de la misma se tendrá en cuenta el criterio del técnico responsable del servicio en cuanto a la idoneidad de la misma.

En todos los casos, el inicio del servicio coincidirá con la presentación de la auxiliar, que será realizada, por el/la coordinador/a de las empresas, y el/la Trabajador Social responsable del Servicio. En dicho momento se entregará al usuario el documento de compromiso, donde se recogen las condiciones en la que se prestará el servicio, así como los derechos y deberes.

La empresa deberá proporcionar a sus empleados/as los EPI que establezca la normativa vigente, así como la información necesaria para el desempeño de sus tareas y los utensilios higiénicos necesarios para la prestación del servicio, incluido como un mínimo de dos uniformes, y un par de calzado al año. Asimismo, las auxiliares de ayuda a domicilio deberán disponer de tarjeta identificativa que les será facilitada por la empresa, en la que constará su nombre y apellidos.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA
C.I.F. P0401100 C
Pza. Ayuntamiento, nº 1
Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

Los tiempos y el coste de los desplazamientos que tengan que realizar las auxiliares de ayuda a domicilio en cumplimiento de su jornada de trabajo se realizarán con cargo a la empresa, y no podrán afectar a la intensidad del servicio que las personas tengan reconocida.

Las empresas dispondrán de un protocolo de acogida para las auxiliares de nueva incorporación, que consistirá en:

- Entrevista informativa inicial sobre características generales del Servicio, derechos y deberes de las personas beneficiarias y actuaciones a desarrollar en el desempeño del puesto.

- Entrega de un Manual de acogida, que contendrá como mínimo:

- Normas de funcionamiento del Servicio.
- Normativa de la empresa.
- Normas de comportamiento.
- Código deontológico.
- Nº de teléfono y fax de la oficina y de la coordinadora.
- Documentación de calidad y registros.
- Carnet identificativo.

- Información básica respecto al servicio de Ayuda a Domicilio: organización, coordinación, canales de comunicación en sus distintos niveles, entre otros.

Asimismo, dispondrán de un Manual de acogida de las personas beneficiarias donde se incluya los datos y el teléfono de empresa.

E. SUSTITUCIÓN DE AUXILIARES E INCIDENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Las empresas deberán notificar a los Servicios Sociales Comunitarios y a las personas usuarias, las sustituciones derivadas de las vacaciones, permisos, licencias, y situaciones de Incapacidad Transitoria de las auxiliares titulares del servicio.

En todos los casos, los cambios de auxiliares propuestos a instancia de la empresa deberán estar fundamentados y contar con la autorización expresa de los Servicios Sociales Comunitarios para su materialización.

En ningún caso se podrá quedar descubierto un servicio más de 48 horas. En aquellos en los que se presten atenciones personales, este plazo se reduce a 24 horas. Cuando la atención personal además se preste a personas que no dispongan de apoyo familiar, no podrá quedar ningún servicio sin atención.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA
C.I.F. P0401100 C
Pza. Ayuntamiento, nº 1
Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

Las empresas no podrán modificar las condiciones de los servicios prescritos por los/as trabajadores/as sociales (franja horaria, distribución horaria semanal y diaria, festivos, actuaciones y tareas), en aquellos casos que se detecte dicha necesidad, se trasladarán al Trabajador/a Social de referencia para su valoración y en su caso la nueva prescripción será enviada a la empresa.

Las entidades adjudicatarias tratarán de que haya los mínimos cambios en la atención de la persona usuaria, con el fin de evitar desorientación y desajuste en la intimidad familiar.

Las empresas comunicarán puntualmente, en el plazo máximo de 48 horas, a los Servicios Sociales Comunitarios cualquier incidencia relacionada con la prestación del servicio.

Dicho plazo se reducirá a 24 horas, cuando se trate de incidencias relativas a la suspensión, extinción o reinicio de los servicios, las cuales se comunicarán a través de los medios telemáticos que se establezcan.

Con objeto de poder abordar de una forma sistematizada, homogénea y organizada las distintas situaciones que puedan producirse en la prestación de los servicios, las empresas dispondrán de protocolos de actuación donde se recojan de forma exhaustiva las actuaciones que realizarán cada profesional.

F. SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL PRESENCIAL DE AUXILIARES.

Las empresas establecerán un sistema de control y de seguimiento permanente del trabajo realizado por las auxiliares que garantice el cumplimiento de horarios, tareas y demás condiciones prescritas para cada servicio, así como la detección y subsanación de irregularidades que sean responsabilidad de la empresa y estén repercutiendo desfavorablemente en la calidad del servicio.

Dicho sistema integrará diversas medidas que se aplicarán de forma complementaria tales como:

- Registro telemático o en su defecto mediante los partes de control de firmas. Que deberán ser firmados a diario por la persona usuaria y la auxiliar de ayuda a domicilio, y contendrán como mínimo los siguientes datos: Identificación del usuario y de la auxiliar, hora de entrada y salida. Dichos partes serán entregados periódicamente por las auxiliares a los Coordinadores de la empresa para su custodia y archivo.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

- Visitas de seguimiento. Los Coordinadores mantendrán contacto directo con las personas usuarias, por ello que se realizarán un mínimo de tres visitas al año a cada domicilio.

- Llamadas telefónicas aleatorias y de seguimiento. Las empresas elaborarán un informe donde se reflejen las actuaciones (visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, reuniones, etc) llevadas a cabo para el seguimiento de la prestación del Servicio, que será entregado en el Servicio Provincial de Servicios Sociales Comunitarios, con la periodicidad que se establezca.

Asimismo, la Diputación de Almería podrá requerir a las empresas en cualquier momento los partes de control de firmas así como cualquier otra documentación dirigida a asegurar el cumplimiento de los servicios.

Los tiempos invertidos por las auxiliares como consecuencia del seguimiento y supervisión tanto de la empresa como de los Servicios Sociales Comunitarios, serán abonados a las auxiliares, realizándose el pago con cargo a la empresa, y no podrán afectar a la intensidad del servicio que los usuarios tengan reconocida.

G. SISTEMAS DE COORDINACIÓN.

Las empresas deberán cumplir los protocolos de coordinación que se establezcan por el Ayuntamiento y la Diputación Provincial de Almería a fin de garantizar la calidad del servicio y la consecución de los objetivos marcados en el proyecto individual de intervención. En este sentido, en el sistema de coordinación entre la Diputación y la empresa debemos distinguir distintos niveles:

G.1 Coordinación entre Responsable del contrato y el responsable de la empresa.

Esta coordinación está relacionada con el control y evaluación de todos los aspectos relacionados con la gestión y organización de la prestación del servicio. Asimismo, mediante esta coordinación se realiza la supervisión y seguimiento de las prescripciones técnicas recogidas en los Pliegos y en el Proyecto de organización que haya presentado el adjudicatario.

G.2 Coordinación entre el Coordinador de empresa y la Dirección de Centro.

Esta coordinación se sitúa en el nivel de seguimiento del servicio a nivel de Centro y pretende que la dirección esté informada de cualquier incidencia o dificultad que pueda estar incidiendo en la prestación del servicio.

G.3 Coordinación entre los Coordinadores de la empresa y la Trabajadora Social de Servicios Sociales de la Diputación Provincial.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

Esta coordinación se sitúa en el nivel de supervisión y seguimiento del servicio de las personas usuarias. Pretende que el/la trabajador/a social y la empresa adjudicataria estén informados de cualquier incidencia o dificultad que pueda existir, y que permita ser abordada de forma inmediata.

La metodología se basará en la implementación de distintas actuaciones, que se realizarán de forma complementaria en los diversos niveles de coordinación:

- Reuniones de coordinación, con la periodicidad que se establezca y de las cuales la empresa elaborará acta que remitirá al Servicio Provincial de Servicios Sociales Comunitarios así como al Ayuntamiento.
- Contactos telefónicos.
- Comunicación telemática de incidencias.

H. INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS.

H.1 INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS MATERIALES/INFORMÁTICOS

Las empresas contarán con una sede ubicada en el municipio que permita una cercanía del servicio a los usuarios/as y trabajador/a. Asimismo, la sede debe estar debidamente amueblada y equipada de medios tecnológicos que garanticen la necesaria coordinación del servicio, así como la gestión del personal, facturación, y evaluación de los servicios.

Todos los dispositivos informáticos deberán cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos y garantizarán el intercambio de información y la comunicación electrónica con la Diputación y el Ayuntamiento.

Las empresas pondrán a disposición de los coordinadores los medios de transporte necesarios para su labor de coordinación, asumiendo la totalidad de los gastos de locomoción.

Las empresas deberán proporcionar a sus empleados/as los EPI que establezca la normativa vigente, así como la información necesaria para el desempeño de sus tareas y los utensilios higiénicos necesarios para la prestación del servicio, incluido un mínimo de dos uniformes, y un par de calzado al año. Asimismo, las auxiliares de ayuda a domicilio deberán disponer de tarjeta identificativa que les será facilitada por la empresa, en la que constará su nombre y apellidos.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

H.2 RECURSOS HUMANOS.

Las empresas contarán con una estructura organizativa técnica y administrativa que garantice la correcta prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y un nivel óptimo de calidad y eficacia del mismo. Para ello, dispondrá de una plantilla de personal suficiente con la cualificación profesional y los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus tareas. El Ayuntamiento podrá requerirle en cualquier momento la presentación periódica de los oportunos documentos probatorios al objeto de verificar el cumplimiento efectivo de este requisito.

El equipo técnico básico mínimo estará conformado por: 1 Coordinador

Asimismo, la empresa contará con una plantilla de auxiliares de ayuda a domicilio en número suficiente para garantizar una prestación de calidad y adaptada a las necesidades de los usuarios en todo el ámbito municipal.

Los/as coordinadores/es de la/s empresas estarán contratados a jornada completa y asumirán funciones de supervisión, formación específica, coordinación y control de los auxiliares del SAD.

Serán los/as responsables de la efectiva y adecuada prestación del Servicio en su ámbito de actuación.

Asimismo, cumplirán los sistemas de coordinación y de comunicación establecidos por la Diputación de Almería y el Ayuntamiento de Alhama de Almería.

Los auxiliares y las auxiliares de ayuda a domicilio son las personas encargadas de la atención directa a las personas usuarias mediante la realización de las tareas prescritas por los trabajadores y las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación Provincial.

Para la selección de auxiliares la empresa se atenderá a lo establecido en la Orden de 10 de Noviembre 2010 por la que se modifican entre otros, el art. 21 de la Orden de 15 de Noviembre de 2007 reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía, es decir que estos profesionales deberán tener la cualificación profesional específica de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, acreditada a través de los correspondientes Títulos de Formación Profesional, Certificados de Profesionalidad o vías equivalentes, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

Las empresas adjudicatarias deberán disponer de un Plan de Gestión de Calidad, que incluya el mapa de procesos, los procedimientos y los protocolos de actuación, la planificación de sus actividades relacionadas con la calidad en la prestación del servicio, el empleo, la profesionalidad y la formación. El contratista



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA
C.I.F. P0401100 C
Pza. Ayuntamiento, nº 1
Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

entregará este plan en un plazo máximo de 15 días naturales, a contar desde la firma del contrato.

I. PLAN DE IGUALDAD.

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres, la empresa dispondrá de un Plan de Igualdad que incluirá el conjunto de medidas para evitar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en materia de acceso al empleo, formación, selección y contratación.

El contratista entregará este plan en un plazo máximo de 15 días naturales, a contar desde la firma del contrato.

J. PLAN PARA LA INCLUSION DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSION SOCIAL O RIESGO DE PADECERLA.

Las empresas deberán contar con un plan que facilite la inserción sociolaboral de mujeres víctimas de violencia de género y/o de personas en situación de riesgo de exclusión social.

El contratista tendrá que entregar este plan en el plazo máximo de 15 días naturales, desde el inicio del contrato.

La entrega de este plan se ha establecido como una obligación especial de ejecución, conforme a lo dispuesto en el art. 202 de la LCSP, debiendo acreditarse en la forma y plazo establecido en la Memoria Justificativa y en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

K. FORMACIÓN DEL PERSONAL.

El Servicio de Ayuda a Domicilio requiere para su desarrollo que sea realizado por personal debidamente formado y cualificado, siendo responsabilidad de la empresa, la información y la formación básica de los auxiliares que se incorporen por primera vez al Servicio de Ayuda a Domicilio.

Las Auxiliares de Ayuda a Domicilio deberán contar con formación especializada, con la suficiente profundización en el conocimiento de las tareas que van a desempeñar.

Con carácter prioritario, los planes de formación dirigidos a las auxiliares de ayuda a domicilio estarán orientados a la adquisición de competencias para la obtención del Certificado de Profesionalidad.

Será responsabilidad de las empresas formar a sus empleados, para lo cual deberá presentar en el Ayuntamiento, el Plan Anual de Formación en el primer trimestre de cada ejercicio, que deberá recoger entre otros, los objetivos, las



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

actividades previstas, la metodología, la relación de acciones formativas, y el número de horas de formación presencial y/o a distancia a las que cada trabajador (auxiliares y coordinadores) tendrá derecho. Las horas de formación presencial representarán como mínimo el 25% del citado Plan Anual.

El Ayuntamiento podrá requerir a la empresa la inclusión de contenidos formativos específicos en los Planes Anuales.

Previa solicitud del Ayuntamiento, la empresa adjudicataria colaborará para que los alumnos de los talleres de empleo municipales o de las acciones formativas impartidas por centros de formación homologados tendentes a la obtención del certificado de profesionalidad exigido en la orden de 10 de Noviembre de 2010 de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, puedan realizar sus prácticas a través del Servicio de Ayuda a Domicilio.

L. AYUDAS TÉCNICAS E INSTRUMENTALES

Las Ayudas Técnicas e Instrumentales son actuaciones de carácter complementario, que consisten en un conjunto de recursos materiales y técnicos, dirigidos a mejorar sustancialmente la calidad de la atención domiciliaria de las personas usuarias del SAD.

Mensualmente, la empresa suministrará al Ayuntamiento una cantidad de ayudas instrumentales y técnicas por un valor económico equivalente al % de la facturación mensual, IVA incluido, al que se haya comprometido en su oferta.

Este suministro se realizará, preferentemente, con una periodicidad mensual durante toda la vigencia del contrato.

La prescripción, tramitación, instalación y seguimiento de las ayudas técnicas se realizarán conforme al Protocolo establecido por los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación de Almería. Los plazos establecidos para la instalación y prestación de los servicios, serán máximo de 7 días naturales en las prescripciones urgentes y 30 días naturales en las prescripciones ordinarias, a contar desde la recepción de la prescripción, o los plazos resultantes de aplicar la reducción de plazos ofertada, en su caso.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

La tipología de Ayudas Técnicas e Instrumentales será la siguiente cuyo valor unitario máximo se indica en el anexo I

TIPO DE AYUDA INSTRUMENTAL

ALZADOR WC

ANDADOR

ANDADOR 4 RUEDAS

ARCO DE CAMA

ARNES

ASIDERO DE DUCHA

BANQUETA DE BAÑO

BARANDILLAS

BATERIA DE GRUA

CABECERO Y PIECERO

COJIN ANTIESCARAS

COLCHON ANTIESCARAS

ELEVADOR DE WC

LAVACABEZAS

MESA DE CAMA

MULETAS

PIES DE CAMA

TIPO DE AYUDA TECNICA

PODOLOGIA

ESTETICISTA

PELUQUERIA

SILLA DE BAÑO CON RUEDAS

SILLA DE RUEDAS

SUJECION PARA SILLA DE RUEDAS

TABLA DE TRANSFERENCIAS

TALONERA

TRIPODE

Las empresas prestatarias entregarán al Ayuntamiento al inicio de la prestación del servicio y al inicio de cada anualidad del contrato, un listado de los precios unitarios de las ayudas técnicas e instrumentales, los cuales serán adecuados a los precios de mercado, para su conformidad y comprobación por el responsable del contrato. Dichos precios no podrán superar los fijados como máximos en el anexo I de este Pliego de Prescripciones técnicas.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

Así mismo, a los efectos de acreditar el cumplimiento de esta obligación de ayudas técnicas, la empresa deberá aportar mensualmente las facturas o documentos acreditativos del gasto realizado.

A mes vencido, la empresa deberá justificar las ayudas técnicas e instrumentales prestadas/instaladas mediante la presentación de los listados correspondientes que contendrán como mínimo los siguientes datos:

1. Persona beneficiaria.
2. Tipo de ayuda técnica y/o instrumental
3. Carácter de la prescripción (ordinaria o urgente)
3. Valor económico de cada una de ellas.
4. Fecha de recepción de la prescripción efectuada por los SSC.
5. Fecha de la instalación o prestación del servicio

No obstante, lo anterior, el Ayuntamiento podrá solicitar otra información adicional.

M. OTRAS PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

- La información que por razón de la prestación del servicio, se obtenga, no podrá ser utilizada para otros fines, por ningún concepto, por las empresas adjudicatarias ni por las personas que estén a su servicio.

- La intervención del auxiliar de hogar se hará respetando en todo momento la individualidad, dignidad personal e intimidad del usuario/a, guardando en todo momento el secreto profesional. En este sentido, las auxiliares deberán firmar un compromiso de confidencialidad que les facilitará la empresa adjudicataria.

- El/la auxiliar de ayuda a domicilio, se abstendrán de aceptar, cualquier clase de donación, legado o herencia que puedan efectuar los usuarios del servicio.

- Si las entidades adjudicatarias tuvieran en su poder llaves del domicilio del usuario, debido al carácter excepcional del caso, la responsabilidad será de ambos (usuario/empresa). No obstante, es preceptivo que la entidad adjudicataria comunique a los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación la relación de usuarios de los que se dispone de juego de llaves.

- No podrán encomendar la prestación del servicio al personal que tenga relación de parentesco, hasta el 2º grado de afinidad y hasta el 3º de consanguinidad con el destinatario del mismo.



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA

C.I.F. P0401100 C

Pza. Ayuntamiento, nº 1

Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

- Anualmente se entregará una memoria sobre la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio, en la que consten todos los datos de los beneficiarios y los servicios prestados, tipología de actuaciones, nº auxiliares, número, tipo y motivo de incidencias, formación del personal, entre otros extremos.

- En ningún caso las acciones del voluntariado podrán reemplazar las actividades y/o tareas propias del servicio de ayuda a domicilio.

- La entidad adjudicataria estará obligada a facilitar toda la información que se requiera por parte del Ayuntamiento de Alhama de Almería.

En Alhama de Almería a la fecha de la firma electrónica

El Alcalde-Presidente. Fdo.- Cristóbal Rodríguez López



AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE ALMERIA
C.I.F. P0401100 C
Pza. Ayuntamiento, nº 1
Tlf. 950 60 10 20 Fax: 950 64 08 63

ANEXO I VALOR DE AYUDAS INSTRUMENTALES Y TÉCNICAS

Los precios indicados son los máximos para toda la duración del contrato no pudiendo en ningún caso superarse las citadas cantidades. Las empresas prestatarias entregarán al Ayuntamiento al inicio de la prestación del servicio y al inicio de cada anualidad del contrato, un listado de los precios unitarios de las ayudas técnicas e instrumentales, los cuales serán adecuados a los precios de mercado, para su conformidad y comprobación por el responsable del contrato.

AYUDAS TÉCNICAS E INSTRUMENTALES	PRECIO UNITARIO (IVA incluido 21%)
ALZADOR WC	45,00€
ANDADOR	60,00€
ANDADOR 4 RUEDAS	90,00€
ARCO DE CAMA	35,00€
ARNES	195,00€
ARNES TETRAPLEJICOS	195,00€
ASIDERO DE DUCHA	35,00€
BANQUETA DE BAÑO	57,00€
BARANDILLAS	175,00€
BATERIA DE GRUA	30,00€
CABECERO Y PIECERO	230,00€
COJÍN ANTIESCARAS	80,00€
COLCHON ANTIESCARAS	70,00€
LAVACABEZAS	50,00€
MESA DE CAMA	81,00€
MULETAS	65,00€
SILLA DE BAÑO CON RUEDAS	520,00€
SILLA DE RUEDAS	250,00€
SUJECION PARA SILLA DE RUEDAS	75,00€
TABLA DE TRANSFERENCIAS	95,00€
TRIPODE	85,00€
PODOLOGIA	165,00€
ESTETICA	20,00€
PELUQUERIA	30,00€