



Pliego de prescripciones técnicas.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene por objeto prevenir situaciones de crisis personal y familiar, prestando una serie de atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, a los individuos o familiares que se hallen en situaciones de especial necesidad, para facilitar la autonomía a personas en el medio habitual.

I.- Condiciones base para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Aceptación de las condiciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El Servicio se debe prestar en un clima de confianza y seriedad, más allá de la mera ejecución de la prestación, dadas las características de la población beneficiaria.

La empresa adjudicataria asumirá los costes derivados de la relación de dependencia del personal necesario para cubrir el servicio, así como todas las responsabilidades, tanto de los hechos susceptibles de producirlos como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso tendrá vinculación laboral con este Ayuntamiento.

Cuando, en virtud de convenios de carácter formativo suscritos entre este Ayuntamiento y otros organismos, sea necesaria la realización de prácticas la empresa adjudicataria estará obligada a asumir la presencia del alumnado que en ningún caso sustituirá la realización de los servicios asignado al contratista, ni supondrá cargo económico alguno para el mismo. Dicho personal estará sujeto a las condiciones pactadas en los convenios.

II.- Características técnicas que han de reunir los bienes o prestaciones del contrato.

Ámbito de actuación:

El ámbito de actuación será habitualmente el término municipal de Móstoles. Lo cual no excluye que las Auxiliares de Ayuda a domicilio tengan que desplazarse en algunas ocasiones a Madrid capital o sus proximidades, con el fin de resolver algún asunto derivado de la atención del beneficiario.

1.- Beneficiarios:

El Ayuntamiento determinará:

- o Las personas que serán beneficiarias del Servicio (altas, bajas y modificaciones).
- o El número de horas por jornada y periodicidad con que ha de prestarse el Servicio en cada caso, así como el horario de prestación al usuario.



2.- Determinación de tareas:

La prestación del servicio y la atención dispensada a cada beneficiario serán especificadas por los Trabajadores Sociales de la Concejalía de Sanidad y Bienestar Social.

En ningún caso se podrán modificar las tareas asignadas por parte de la Empresa o su personal.

3.- Áreas de actuación:

3.1.- Atención Domésticas:

- o Limpieza de vivienda.
- o Lavado y planchado de ropa a domicilio.
- o Compra de alimentos por cuenta del usuario.

3.2.- Atención Personal:

- o Apoyo a la higiene personal.
- o Preparación de comida (en el domicilio).
- o Ayuda a los usuarios que no puedan comer por si mismos.
- o Movilización del enfermo según orientaciones médicas.
- o Adiestramiento en la realización de actividades de la vida cotidiana en el entorno domestico que potencien la autonomía del usuarios.

3.3.- Servicio de acompañamiento:

- o Destinado a aquellos usuarios que carecen de apoyo familiar y/o social y que precisan realizar actividades de comunicación y convivencia con el fin de evitar el aislamiento y deterioro socio-personal.
- o Acompañamiento en proyectos de respiro familiar.
- o Acompañamiento fuera del hogar para la realización de diversas gestiones de carácter médico, trámite oficial o acciones similares.
- o Acompañamiento a centros escolares y/o actividades extraescolares en el caso de menores.

Otras tareas que se valoren de carácter excepcional.

Quedan excluidas del servicio de ayuda a domicilio las atenciones propiamente sanitarias.

4.- Recursos Humanos:

El adjudicatario aportará el número de personas, suficiente y adecuado, para atender las prestaciones necesarias para cubrir la totalidad del servicio.

4.1.- Puestos y Funciones del personal:

A.-Director/a:

Máximo responsable de servicio de atención domiciliaria.



Ayuntamiento de Móstoles

a) Perfil profesional:

Deberá poseer titulación académica universitaria, experiencia profesional en servicios sociales, conocimiento y manejo de los recursos.

b) Funciones:

Encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de recursos tanto técnicos como económicos y humanos necesarios para el adecuado desarrollo del servicio.

Asimismo, será el encargado de emitir los informes mensuales (tanto del modelo mensual como semanal) en los cuales constarán los datos que les sean requeridos desde los Servicios Sociales Municipales.

B.- Coordinadores:

a) Ratio:

La entidad adjudicataria deberá disponer de la siguiente ratio 1 coordinador/a por cada 150 usuarios del servicio, cuando se superen los usuarios a atender la entidad adjudicataria incrementará, antes de que transcurran 7 días naturales, un coordinador adicional.

La entidad adjudicataria identificará que coordinadores asigna a cada zona de trabajo en las que se distribuya la ciudad.

b) Perfil profesional:

Diplomatura /Grado Universitario en trabajo social. En caso de que no tuvieran titulación oficial, deberán al menos acreditar cuatro años de experiencia en coordinación de este servicio.

c) Funciones:

- Dirigir en su ámbito territorial las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones.
- Realizar la primera visita a domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio, a fin de asignar el personal más adecuado; realizar una segunda visita a domicilio junto con el personal seleccionado para presentarlo al usuario antes del inicio del servicio. En esta visita el coordinador dará explicación de forma comprensiva y detallada al usuario y a sus familiares, en su caso, de: las tareas, horarios, deberes y obligaciones derivados de la prestación, así como de los derechos de los usuarios y de los servicios que quedan excluidos de la prestación.
- Mantener informados a los trabajadores sociales de los servicios sociales municipales, asumiendo las directrices que desde esa entidad se marquen en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha del servicio en general
- Recibir alta, bajas, modificaciones de la prestación emitidas por los trabajadores sociales de la entidad municipal. Estas modificaciones deberán reflejarse en ella base de datos de que disponga la empresa contratada a fin de poder facilitar datos veraces del servicio que se viene prestando



Ayuntamiento de Móstoles

- Proponer u orientar, por escrito, sobre posibles modificaciones de servicios a los trabajadores sociales para que estos resuelvan lo más oportuno.

C.- Ayudantes de coordinación:

Trabajadores encargados de realizar tareas de apoyo bajo la supervisión del coordinador.

a) Ratio: Un ayudante de coordinación por cada 500 usuarios.

b) Titulación:

Bachillerato o FP2 o equivalente homologado y experiencia de la menos 1 año en servicios de ayuda a domicilio.

c) Funciones:

Realizará como mínimo las siguientes funciones:

- Cuadrante de incidencias.
- Comunicación y avisos telefónicos con auxiliares y usuarios.
- recogida de datos para facturación.
- otras funciones de características similares.

D.- Personal administrativo:

Encargado de la gestión económica y administrativa del servicio.

E.- Auxiliares de ayuda a domicilio:

Categoría polivalente cuyas tareas a realizar, de forma general, son las contempladas en el apartado de Determinación de tareas del presente pliego.

a) Ratio:

En número como mínimo incluido en el anexo de la subrogación y con formación específica para las tareas de apoyo domiciliario y la titulación oficial requerida.

b) Titulación:

Para la contratación de personal no subrogado será necesaria la acreditación del Certificado de Profesionalidad.

El adjudicatario deberá cubrir la atención a los beneficiarios independientemente de la organización de su personal a efectos de descanso semanal, vacaciones, enfermedad, etc.

4.2.-Formación continuada:

Al objeto de garantizar la atención adecuada al usuario, el contratista atenderá la formación continuada del personal que cubre el Servicio, pudiendo la Concejalía de Sanidad y Bienestar Social exigir una formación específica del mismo.



4.3.- Seguimiento de los Recursos Humanos:

La entidad adjudicataria a través de su personal técnico y del sistema informático, deberá comunicar la siguiente información documentada a los Servicios Sociales municipales con la siguiente periodicidad:

Diarios:

- Altas de los servicios.
- Cambios de horarios en el servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias importantes acontecidas en la prestación de los servicios.
- Cualquier modificación que pueda afectar a su bienestar.

Semanal:

- Modificaciones de asignación de Auxiliares asignados a los casos de alta.
- Modificación de asignación de Auxiliares en servicios establecidos, producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflictos usuarios/Auxiliares, etc.
- Incidencias habituales acontecidas en la prestación de los servicios.
- Conflictos que surjan entre los Auxiliares y usuarios del servicio.
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos.

Mensual:

- Contratos de las personas contratadas por la entidad prestataria, en los que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato, así como la jornada laboral.
- TC1 – TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria.
- Formación acreditada por el personal contratado.
- Personal contratado con los servicios y tareas asignadas.
- Listados de personal de plantilla en las siguientes situaciones:
 - Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.
 - Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.
 - Incapacidades Laborales Transitorias por accidente.
 - Incapacidades Laborales Transitorias por maternidad.
 - Vacaciones.
 - Permisos sin sueldo.
 - Excedencias.
 - Sanciones.



4.4.- Subrogación empresarial:

La empresa adjudicataria queda obligada a cumplir lo dispuesto en el Convenio Colectivo de Ayuda a Domicilio de la Comunidad de Madrid y en cuantas disposiciones regulan las relaciones laborales del personal, respecto a la subrogación del personal de auxiliares de Ayuda a domicilio que estén adscritas a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio de Móstoles.

5.- Recursos materiales:

La entidad adjudicataria deberá tener una sede social física dentro de la ciudad de Móstoles, con la infraestructura necesaria para el correcto funcionamiento del servicio: línea telefónica con capacidad suficiente durante todos los días del año, ordenadores, fax, internet.

El teléfono deberá estar operativo y atendido por persona responsable durante los horarios de prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá dotar su personal de material necesario para el desarrollo de los servicios que presta.

Todo el personal deberá ir adecuadamente uniformado e identificado.

6.- Horarios de atención:

Los servicios se realizarán entre las 7.00 y las 22.00 horas.

Para determinados servicios específicos se establecen las siguientes franjas horarias:

- Levantar: se efectuará antes de las 10 horas, el tiempo mínimo de atención será de una hora,
- Acostar: se efectuará entre las 20 y las 22 horas
- Comida: entre las 13 y 15 horas
- Acompañamientos a médicos y lugares autorizados por los servicios sociales Municipales: días y horas establecidos al efecto

El resto de las prestaciones se determinará dentro de la franja horaria del servicio.

Una vez establecido el horario, para los siguientes servicios se admitirá una oscilación máxima de media hora sobre dicho horario.

El tiempo de traslado entre los domicilios a atender será descontado del tiempo total de dedicación por servicio. En ningún caso será superior a 10 minutos por servicio.



Ayuntamiento de Móstoles

Las excepciones a estas pautas deberán ser siempre aprobadas por los Servicios Sociales Municipales. En todos los casos, estarán cubiertas todas las funciones del servicio, incluida la coordinación.

La empresa pondrá a disposición del usuario un número de teléfono que deberá ser atendido de 7,00 a 22,00 horas, los 365 días del año.

7.- Organización:

Cada usuario deberá contar con un expediente personal en el que constará toda la información sobre el programa de atención, informes correspondientes e incidencias surgidas. Este expediente, cuyo contenido tendrá carácter confidencial estará a disposición del Ayuntamiento a fin de comprobar la atención prestada al usuario. Estos archivos estarán ajustados a la normativa vigente en materia de protección de datos.

Salvo situaciones excepcionales, será siempre la misma persona la que atenderá a cada beneficiario, a fin de evitar desajustes a este último. Las sustituciones de los Auxiliares de Ayuda a domicilio deben ser las mínimas imprescindibles, con causa justificada y con aviso previo de la Empresa al Trabajador Social y/o al Responsable municipal del Servicio.

En el caso de que la sustitución sea de urgencia el adjudicatario procederá siempre a cubrir el Servicio, notificando el cambio en un plazo máximo de 24 horas.

El Auxiliar de Ayuda a domicilio nombrado por la empresa deberá obligatoriamente presentarse -al inicio o sustitución de la prestación- al beneficiario en compañía del Coordinador, salvo en los casos de urgencia señalados en el párrafo anterior.

Los responsables de la empresa adjudicataria deberán acudir a las reuniones que desde la Concejalía de Sanidad y Bienestar Social se convoquen al objeto de coordinar las actuaciones, planificar los servicios, etc..., sin que ello suponga compensación en tiempo de trabajo.

Cualquier variación que afecte a la prestación del Servicio será negociada entre la empresa adjudicataria y la Concejalía, siendo ésta quien autorice la mencionada variación.

La empresa pondrá a disposición del Ayuntamiento un teléfono de contacto que permita la comunicación durante la totalidad de la jornada en que se puedan desarrollar el servicio. Así mismo articulará un sistema de comunicación eficaz entre el personal de asistencia y su coordinador/a de referencia.

Entre la empresa y la persona responsable del Área de Sanidad y Bienestar Social se establecerá un sistema de comunicación fluido, preferiblemente a través de correo electrónico, que permita una rápida comunicación de las altas, modificaciones y bajas que se produzcan.



Ayuntamiento de Móstoles

La empresa adjudicataria realizará:
Mensualmente y acompañando a la facturación:

1.- Listado general de usuarios, que se presentará en formato electrónico conteniendo la siguiente información:

- Nº de siuss.
- Apellidos.
- Nombre.
- Horas normales y especiales realizadas y prescritas.
- Tipo de prestación.
- Tipología del usuario.
- Total importe.
- % subvención (aportación Servicios sociales, aportación usuario).
- Incidencias.
- Relación de altas y bajas.
- nº de auxiliares y coordinadores que prestan servicio.

2.- Esta relación de datos podrá ser modificada por los Servicios Sociales Municipales en función de las necesidades de información que los mismos tengan o que se deban a acuerdos con otras Administraciones Públicas.

3.- Este informe será emitido antes del día 5 del mes siguiente, pues es la base para poder comprobar que la factura presentada es correcta y coinciden ambos documentos (informe y factura).

4.- Control de presencia de haber realizado el servicio correspondiente, acreditado por la firma del usuario y con el nombre y apellidos del auxiliar de ayuda a domicilio encomendado de la tarea.

Semestralmente: Informe resumen semestral de la actividad.

Anualmente: memoria a presentar antes del 30 de enero del año siguiente.

8.- Cobertura:

El número de horas estimadas en el periodo de un año es de 217.000 horas laborables, 13.000 horas de horario especial.

9.- Precio hora:

	Precio neto	IVA	Precio total/hora
Hora laborables De lunes a viernes, laborables, de 7,00 a 22,00 horas. sábados de 7,00 a 15,00 horas	17.3	4%	17.99
Horario especial: Laborables de 22,00 a 7,00 Hora nocturna, festiva de 8,00 a 22,00 horas, sábados de 15,00 a 22,00 horas	20.76	4%	21.59



Ayuntamiento de Móstoles

La valoración económica se corresponde con la exigencia a la empresa adjudicataria del servicio en cuanto al cumplimiento de los costes del personal derivados de la aplicación del Convenio Colectivo de Ayuda a Domicilio de la Comunidad de Madrid.

III.- Otras características técnicas.

Dado que este servicio está normalmente supeditado a convenios específicos en los que pudieran producirse variaciones sobre el número de horas a realizar, podrían ampliarse si por razones técnicas o necesidades imprevistas fuera necesaria, sin que suponga variación en el precio/hora aplicado en el periodo en que pudiera producirse dicha ampliación, todo de acuerdo con lo que se disponga en la legislación vigente.

La empresa deberá contar con un sistema de información adecuado que permita la gestión y el control de los servicios que se llevan a cabo y la comunicación a través de correo electrónico.

IV.- Obligaciones Específicas.

Las siguientes obligaciones se considerarán, en cuanto a su posible incumplimiento, como causas de falta muy grave y en su caso causas de resolución del Contrato:

- a. Prestar el servicio del modo dispuesto en los Pliegos u ordenado posteriormente incluso en el caso de que circunstancias sobrevenidas e imprevisibles ocasionen una deducción en la economía de la contrata y sin más interrupciones que las que se habían producido en el supuesto de gestión directa municipal, dadas las características especiales de los usuarios atendidos en este Servicio.
- b. Disponer de los medios materiales y personales, establecidos en el Pliego de prescripciones técnicas, necesarios para la realización del Servicio, garantizando la adecuada atención, la eliminación de riesgos en la tarea para el trabajador y el usuario, etc., así como el incremento de dichos medios en el caso de ampliación del Servicio. En todo caso, la empresa asumirá todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.
- c. Hallarse al corriente de pago en las responsabilidades laborales y de Seguridad Social y específicamente el abono de los salarios a percibir por los trabajadores vinculados al Servicio, en los plazos que marca el convenio colectivo de aplicación.

V.- Causas específicas de resolución del contrato.

Serán causas de resolución del presente Contrato, las siguientes:

- a. El incumplimiento de las obligaciones estipuladas en el apartado "*obligaciones específicas*".



Ayuntamiento de Móstoles

- b. La no dispensación de los servicios, la falta de calidad y continuidad en los servicios contratados, así como las modificaciones en la plantilla que no se correspondan con la mínima establecida o, en su caso, a la ofertada en la adjudicación.
- c. Cualquier grado de obstaculización para la comprobación o inspección por parte del Ayuntamiento y la Consejería correspondiente de la Comunidad de Madrid, en cuanto a los Servicios objeto del contrato.
- d. Y cualquier otra de las contenidas en la legislación vigente aplicable a este caso.

VI.- Régimen sancionador.

Como normativa a aplicar se consideran las obligaciones derivadas del Convenio firmado entre el Excmo. Ayuntamiento y la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, a la que se sumará las sanciones que a continuación se relacionan:

1.- Faltas.

1.1.- Faltas leves: Serán consideradas faltas leves:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con el usuario.
- En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.
- Las sustituciones excesivas e injustificadas del personal que presta el servicio.

1.2.- Faltas graves: Serán faltas graves imputables a la empresa:

- El abandono del servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
- El trato vejatorio al usuario, salvo que revistiese características tales que se le calificasen como de muy grave.
- La falsedad o falsificación de los servicios.
- En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario y la comisión de tras faltas leves en el transcurso de un año.
- El no guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique al usuario o se utilicen en provecho propio.

1.3.- Faltas muy graves: Son faltas muy graves de la empresa en el desarrollo del servicio las siguientes:

- La acumulación por reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.
- La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en su cantidad.



Ayuntamiento de Móstoles

- La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenadas por escrito por los Técnicos Municipales, siempre que está sea una actitud directamente imputable a la empresa o a sus directivos responsables.
- El cobro a los usuarios de servicios.
- Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones y robo a los usuarios.
- Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al usuario.
- En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto del contrato y las características del mismo que se opongan manifiesta o notoriamente a este pliego.

2.- Sanciones.

- La comisión de cualquier falta leve dará lugar, previo expediente instruido al efecto por la Concejalía de Sanidad y Bienestar Social, con audiencia del adjudicatario, al apercibimiento de la Entidad Contratante.
- La comisión de cualquier falta grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto por la Concejalía de Sanidad y Bienestar Social, con audiencia del adjudicatario, a la imposición de la sanción económica de hasta el 10% del importe anual del contrato y a la reparación del daño causado, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad a que el hecho diere lugar.
- La comisión de falta muy grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto por la Concejalía de Sanidad y Bienestar Social, con audiencia del adjudicatario, a la imposición de la sanción económica de entre el 10% y el 15% del importe anual del contrato y/o a la resolución del contrato e inhabilitación, en su caso.
- La reiteración en el plazo de 3 meses de 3 faltas de las calificadas como muy graves, dará lugar a la revocación del contrato, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar.

VII.- Confidencialidad de la Información.

La empresa adjudicataria y el personal que tenga relación directa o indirecta con el funcionamiento y desarrollo del servicio guardarán secreto profesional sobre las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso durante la vigencia del contrato y están obligados a no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia de la ejecución del contrato.

La entidad se comprometerá expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal y en el RD 994/99, de 11 de junio por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.



Ayuntamiento de Móstoles

VIII.- Previsiones en caso de huelga.

En caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informado a la Concejalía de Sanidad y Bienestar Social sobre la incidencia de la misma en el desarrollo del servicio. La Concejalía podrá practicar las deducciones que procedan del importe a factura por el adjudicatario en el período afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en el normal desarrollo de servicio.

Móstoles, 10 de octubre de 2011

Juan Poza Fresnillo
Director de los Servicios Sociales

