

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL
AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL.

MARCO JURÍDICO

El Estatuto de Autonomía de Castilla la Mancha, atribuye en el art. 31.1.20ª competencias exclusivas a la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha en materia de asistencia social y servicios sociales.

La Ley 14/2010, de 16 de Diciembre de Servicios Sociales de Castilla la Mancha, en su artículo 56, dispone que corresponde a las Corporaciones Locales el desarrollo y la gestión del Sistema Público de Servicios Sociales, en los términos establecidos en la presente Ley y en la normativa que le sea de aplicación.

La ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, dispone que las Entidades Locales participarán en la gestión de los servicios de atención a personas en situación de dependencia, de acuerdo con la normativa de sus respectivas Comunidades Autónomas y dentro de las competencias que la legislación vigente atribuya.

La Ley 27/2013, de 27 de Diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, art. 27.3: “Con el objeto de evitar duplicidades administrativas, mejorar la transparencia de los servicios públicos y el servicio a la ciudadanía y, en general, contribuir a los procesos de racionalización administrativa, generando un ahorro neto de recursos, la Administración del Estado y las Comunidades Autónomas, podrán delegar, siguiendo criterios homogéneos, entre otras, las siguientes competencias:

c) Prestación de los servicios sociales, promoción de la igualdad de oportunidades y la prevención de la violencia contra la mujer.”

Decreto 30/2013, de 06/06/2013, de régimen jurídico de los servicios de atención domiciliaria.

Convenio de colaboración entre la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha y la entidad local de Ciudad Real, para la prestación de Servicios Sociales de Atención Primaria en el Marco del Plan Concertado, y que tiene por objeto determinar la colaboración técnica y económica entre la Consejería y la Entidad Local para la prestación de servicios sociales de Atención Primaria en el ámbito del municipio (o agrupación de municipios), que se ejecutará por la Entidad Local, de acuerdo al contenido que viene detallado en el Anexo I y de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 87/2016, de 27 de diciembre, por el que se unifica el marco de concertación con las Entidades Locales para la prestación de Servicios Sociales de Atención Primaria en Castilla-La Mancha, y la Orden de 1/2017, de 13 de enero, por la que se establecen los criterios de financiación para la suscripción de convenios con las entidades locales para la prestación de servicios sociales de atención primaria en Castilla-La Mancha.

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1.- CONCEPTO

Según el Artículo 23 de LEY 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, “el servicio de ayuda a domicilio lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función:

- a) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros.
- b) Servicios relacionados con la atención personal, en la realización de las actividades de la vida diaria”.

2.- OBJETO

El objeto del presente pliego es la regulación de las prescripciones técnicas que han de regir el contrato entre el Ayuntamiento de Ciudad Real y la empresa adjudicataria para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio dentro del término municipal de Ciudad Real (incluyendo los anejos de La Poblachuela, Valverde y LasCasas).

3.- DESTINATARIOS

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como destinatarios, con carácter general, aquellas personas o familias, residentes en Ciudad Real o sus anejos, que se encuentren en una situación que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios y requieran atención para poder continuar en su entorno.

A efectos de incorporación al servicio, cada unidad de convivencia será objeto de un solo expediente.

5.- OBJETIVOS

El Servicio Público de Ayuda a Domicilio tiene como objetivos:

- Complementar y compensar la labor de la familia cuando ésta, por razones diversas, tiene dificultades para prevenir situaciones de necesidad que conlleven deterioro personal o social.
- Apoyar y desarrollar las capacidades personales para la integración en la convivencia familiar y comunitaria.
- Mantener la permanencia en el domicilio de las personas necesitadas de apoyo, evitando internamientos innecesarios.
- Facilitar la reinserción en el medio familiar y social de personas desinstitucionalizadas.
- Rentabilizar las diferentes prestaciones, adecuando la respuesta social pública a la naturaleza e intensidad de la problemática que

presente el beneficiario.

- Aportar a la familia mayores posibilidades en la oferta de servicios sociales preventivos y de diagnóstico desde una base domiciliaria.

6.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El presupuesto para el año 2024 que el Ayuntamiento destina para la contratación de este servicio es de **1.983.425,58 €** y el importe del IVA es de 79.337,02€

El número de horas anuales de prestación será de 97.050 de lunes a sábado y 5.703 horas domingos y festivos. El precio de la hora laborable es de 18,04€ más el 4% de IVA (0,75€) suponiendo un total de **18,80€** impuestos incluidos y el de la hora festiva de 26,74€ más el 4% de IVA (1,11€) suponiendo un total de **27,86€** impuestos incluidos.

7.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato tendrá una duración de DOS AÑOS, desde la fecha de formalización del contrato con posibilidad de dos prórrogas de un año cada una, estas se acordara por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato. En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes. La duración total del contrato incluida las posibles prórrogas no podrá ser superior a CUATRO AÑOS.

8.- PRESTACIONES

El Servicio Público de Ayuda facilitará todas o algunas de las siguientes prestaciones:

A.- Tareas de atención personal.

Incluyen las siguientes actividades:

1. Apoyo en la higiene personal: lavado, peinado, cepillado de dientes y afeitado (con maquinilla eléctrica únicamente), cambio de pañal, de ropa, aplicación de cremas y todo aquello que requiera la higiene habitual. El corte de uñas, afeitado y cepillado de dientes sólo se efectuarán cuando el usuario no tenga capacidad de realizarlo por sí mismo y no disponga de familiares que puedan hacerlo, lo cual será determinado por los técnicos municipales. Si es necesario, y siempre que el aseo se realice en el cuarto de baño, el servicio incluirá su limpieza, una vez finalizado dicho aseo. Asimismo, si el aseo debe realizarse en la cama del usuario, una vez finalizado dicho aseo, la cama deberá quedar en perfecto estado para ser utilizada (limpia y cambiada).

2. Apoyo a la movilización dentro del hogar: levantar y acostar de la cama (servicio continuo o discontinuo), traslados de posición y ubicación (cama-sillón y viceversa, traslado de la persona por las dependencias del domicilio y ayuda para llegar hasta el portal de la vivienda...), cambios posturales, y otros de similar naturaleza. Para evitar riesgos de caídas o lesiones, tanto para el usuario como para el auxiliar domiciliario, siempre que sea preciso (previa valoración de un técnico responsable designado por el Ayuntamiento de Ciudad Real) se utilizarán ayudas técnicas. Será obligación del usuario o, en su caso, de sus familiares, aceptar su utilización. De no aceptarse, se procederá a la suspensión temporal del servicio.

En los casos con necesidades de movilización, que a pesar de las ayudas técnicas, se precise la concurrencia de dos auxiliares, la intensidad del servicio será la mitad a la establecida.

3. Adiestramiento en la realización de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico, en el fomento de hábitos de higiene y de orden y en la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas, que potencien la autonomía del usuario.

4. Ayuda para la ingestión de alimentos a aquellos usuarios que no puedan comer por sí mismos.

5. Acompañamiento fuera del hogar cuando resulte imprescindible para posibilitar la participación del usuario en actividades de carácter educativo, terapéutico o social, así como acompañamientos puntuales y excepcionales para la realización de diversas gestiones tales como visitas médicas, tramitación de documentos y otras de carácter similar, computándose siempre el tiempo dentro del máximo determinado en su asignación de horas mensuales. Todos los acompañamientos serán siempre dentro del municipio de Ciudad Real.

6. Atención y cuidado del usuario en el domicilio para apoyar y facilitar el respiro familiar al cuidador principal.

7. Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario siempre que no exista familia ni voluntariado, o así lo determinen los técnicos municipales.

En aquellas actividades, en las que sea necesario utilizar transporte para la realización del servicio, el usuario deberá hacerse cargo del coste de su propio transporte, así como del coste del transporte del auxiliar domiciliario que le acompañe.

Quedan excluidos en la atención personal:

1. Los de carácter sanitario, rehabilitador y, en general, todos aquellos que impliquen por parte del auxiliar domiciliario una capacitación específica distinta a la requerida para la realización de sus funciones. Por ejemplo: inyectables; colocar o quitar sondas; manipulación de aparatos o instrumentos que precisen de unos conocimientos profesionales competentes de personal sanitario; toma de tensión; suministrar medicación que implique cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien la administra; ayudar en la realización de ejercicios de rehabilitación o mantenimiento; curas de enfermería; actuaciones podológicas cuando exista riesgo de salud. Las atenciones sanitarias serán proporcionadas por la red

normalizada de salud.

2. Los acompañamientos a la calle cuando no se disponga de medios que faciliten el traslado y existan barreras arquitectónicas que pongan en riesgo tanto la seguridad de la persona usuaria como de la persona auxiliar, así valorado por los técnicos municipales.

3. La realización por el auxiliar domiciliario de trámites bancarios.

4. La vigilancia y apoyo en hospitales

B.- Tareas de atención doméstica

Incluyen las siguientes actividades:

1. Limpieza o ayuda a la limpieza cotidiana de la vivienda: se adecuará a una limpieza habitual y ordinaria (barrido y fregado de suelos, limpieza del polvo, de sanitarios, de cocina, de ventanas,...), para su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.

En este concepto se incluye la realización de la cama del usuario y cambio de sábanas y colcha siempre que sea preciso, así como el lavado, planchado y ordenación de la ropa dentro del hogar.

2. Retirada de la basura doméstica del domicilio del usuario, depositándola en el contenedor destinado para ello en el edificio, siempre que sea posible compaginar horarios de autorización de uso de los contenedores de basura con el horario de prestación del servicio ; esta tarea será realizada sólo cuando el usuario no tenga capacidad de realizarla por sí mismo y no disponga de familiares u otros apoyos que puedan hacerlo.

3. Adquisición de alimentos y de otros productos básicos, siempre a cargo del usuario del servicio, cuando dicho usuario no tenga capacidad de realizarlo por sí mismo y no disponga de familiares u otros apoyos que puedan hacerlo.

4. Preparación de comidas adecuadas a la dieta del usuario.

5. Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos y de uso personal (cambio de bombillas, cambio de bolsas de aspiradora, sustitución

de pilas, engrasado de bisagras de puertas y ventanas, etc.).

6. Todo el material o utillaje necesario para la realización de las tareas que anteriormente se mencionan, serán por cuenta y cargo del usuario, excepto aquellos utensilios que deba utilizar el auxiliar domiciliario para su propia seguridad, tales como guantes, mascarillas, batas de trabajo y similares.

7. Limpiezas especiales: Tratamiento CHOQUE: Tendrán tal consideración las intervenciones realizadas, de manera extraordinaria, en viviendas en las que exista acumulación desordenada de enseres y objetos, presencia de roedores y/o insectos e importante suciedad y en general, en todos aquellos casos en los que se aprecia un riesgo para la salud de sus ocupantes o para la salubridad pública. El material y productos de limpieza serán aportados por el beneficiario.

La tipificación de este supuesto será realizada por los Servicios Sociales Municipales, previo informe de los técnicos de la Concejalía correspondiente, referido al riesgo sanitario anteriormente señalado.

La enumeración de esta tarea es meramente indicativa, estando dentro del poder de dirección del Servicio, que en todo caso corresponde al Ayuntamiento, la introducción de variaciones en la misma.

Quedan excluidas en la atención doméstica:

1. La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no estén dados de alta en el servicio, así como la limpieza de las dependencias del domicilio utilizadas únicamente por dichos miembros de la familia o allegados.

2. La limpieza de zonas comunes de la comunidad de vecinos.

3. El cuidado y atención de animales de compañía. El usuario deberá mantener en habitación cerrada al animal de compañía mientras el/la auxiliar esté en el domicilio.

4. La realización de aquellas tareas que suponen riesgo físico para el/la auxiliar domiciliario o un peligro para su salud, de acuerdo a la

legislación laboral vigente.

5. La realización de arreglos en la casa de cierta entidad: pintura, empapelado, arreglo de enchufes, de grifos, etc.

6. La prestación del servicio más allá de las horas estipuladas, excepto en aquellos casos de menores en los que, al finalizar el servicio, no haya ningún adulto de referencia que se haga cargo del mismo. y en el caso de mayores en situación de vulnerabilidad y/o deterioro que impida poder quedarse solo sin ninguna persona de referencia que se haga cargo. En esos casos se seguirán las directrices del Ayuntamiento de Ciudad Real.

9.- TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio será prestado, con carácter general, todos los días laborables, de lunes a sábado, ambos inclusive. A estos solos efectos, se considerarán días no laborables los domingos y fiestas nacionales, regional y locales.

El horario de realización del servicio será de 7:30 a 22:00 horas.

El servicio será prestado por la empresa de manera ininterrumpida mientras dure la prestación.

10.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ACCESO AL SERVICIO

Es responsabilidad del Ayuntamiento de Ciudad Real la información, valoración y asignación de intensidades, modalidades y actividades de los usuarios del SAD.

Es responsabilidad de la entidad adjudicataria contactar con los beneficiarios del servicio designados por el Ayuntamiento de Ciudad Real, a través del departamento correspondiente de la Concejalía de Servicios Sociales y ofrecer toda la información referente al servicio que necesite el

usuario (modalidad, periodicidad, tareas...), sin perjuicio de las actuaciones que pueda disponer en esta materia el ayuntamiento de Ciudad Real.

ALTA EN EL SERVICIO

El Ayuntamiento de Ciudad Real determinará el alta en el Servicio de los usuarios y establecerá los canales de comunicación de las Órdenes de Alta por los medios electrónicos y telemáticos más adecuados. Para casos excepcionales se utilizará cualquier medio por el que pueda quedar constancia de la Orden.

En la mencionada Orden de Alta se determinará, al menos, lo siguiente:

- Persona que será usuaria: datos de identificación.
- Número de horas aprobadas y periodicidad.
- Actuaciones a realizar.
- La participación en el coste del servicio.

El Ayuntamiento de Ciudad Real pondrá en conocimiento de la entidad los aspectos, actitudes o informaciones que sean relevantes al caso, con objeto de que sean adoptadas medidas que eviten a sus trabajadores posibles riesgos laborales.

LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Servicio se prestará de manera general en el domicilio que se determine como residencia habitual del usuario. No obstante, cuando una persona usuaria precise ser atendida por sus hijos u otros familiares, y rote periódicamente por los domicilios de éstos, y previo conocimiento del Ayuntamiento de Ciudad Real, será igualmente atendida, procurando en la medida de lo posible mantener al mismo auxiliar de ayuda a domicilio.

Para la prestación del Servicio, así como para su supervisión, la persona usuaria deberá facilitar el acceso al domicilio del personal destinado a tales

finés; queda prohibida la entrega de llaves al auxiliar domiciliario para su acceso al mismo.

Sólo en casos excepcionales (entiéndase aquellos casos en los que el usuario, debido a causas imprevistas, queda impedido para poder abrir la puerta de acceso al domicilio, aunque sea por control remoto, y no dispone de familiares, vecinos u otro tipo de recurso que le pueda sustituir en la labor), previo informe de necesidad del responsable del caso municipal. Para estos casos, la entidad deberá disponer de un protocolo de tenencia y custodia de llaves.

INICIO DE LA PRESTACIÓN

El inicio de la prestación del servicio por parte de la empresa no será superior a 15 días naturales, en los servicios de atención doméstica, y a 10 días naturales en los servicios de atención personal o atención mixta (servicios que requieren la conjunción de tareas de atención personal y de atención doméstica), a partir de la recepción de la Orden de Alta.

En caso de un alta excepcional, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la Orden de Alta, pudiendo extenderse hasta el día siguiente hábil en el supuesto de que el vencimiento de las 24 horas coincida con día festivo.

La entidad comunicará el inicio efectivo de la prestación a los Servicios Sociales Municipales, utilizando el medio de comunicación determinado por el Ayuntamiento.

CONTACTO CON EL USUARIO

Deberá existir un primer contacto de la entidad con la persona usuaria mediante llamada telefónica, para decidir junto con ella el día y la hora de la entrevista. Dicha entrevista deberá realizarse en el domicilio del usuario, preferiblemente con la presencia de un familiar, por el coordinador o trabajador social de la empresa, junto con el Técnico de Servicios Sociales

del Ayuntamiento, el cual irá identificado de acuerdo con las especificaciones que tiene el Ayuntamiento de Ciudad Real en la que realizará lo siguiente:

- Se presentará como su interlocutor para cualquier incidencia o comunicación que, sobre el servicio, desee realizar a la entidad la persona usuaria, proporcionándole un número de teléfono de contacto cuyo coste sea igual o inferior al de ámbito local.

- Ofrecerá información a la persona usuaria, o a su cuidador, sobre el funcionamiento, características del servicio y sus derechos y responsabilidades como perceptor del mismo. En este sentido, deberá incidir especialmente en lo siguiente:

- Recordará el número de horas de prestación del servicio y su periodicidad, que constan en la Orden de alta.
- Informará de las tareas que se realizarán por el/la auxiliar domiciliario y de la necesidad, en su caso, de proporcionarle el material necesario para su ejecución.
- Detallará el horario en el que se realizará el servicio así como los derechos y responsabilidades tanto de la entidad como del beneficiario, que se derivan de la prestación del mismo.
- Informará sobre los plazos mínimos para comunicar ausencias de su domicilio, así como sobre los plazos de que dispone la entidad para reponer el servicio, en los casos de reinicio.

HORARIOS DE LA PRESTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS

El Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal se prestará con carácter general de 7:30 a las 22:00 horas

Franjas horarias para la prestación del servicio:

- Levantar: se efectuará antes de las 11:00 horas
- Acostar: se efectuará entre las : 19:30 y las 22:00 horas
- La comida: entre las 13:00 y las 15:00 horas

El Trabajador Social establecerá con el beneficiario la limitación de la banda horaria necesaria, pudiéndose establecer tres supuestos, sin menoscabo de otras circunstancias debidamente motivadas:

- Horario cerrados: el servicio se prestara de forma obligada cuando lo determine el/la Trabajador Social, cuando el horario esté vinculado a la asistencia a otro recurso, por tareas que dependan de la permanencia en el hogar de algún miembro de la familia, o por algún otro motivo debidamente valorado por el/la Trabajador Social.
- Horarios de libre designación: será el adjudicatario del servicio el que determine el horario de atención, tanto en casos nuevos como en modificaciones, cuando el/la Trabajador Social entienda que la atención a prestar no requiera un horario concreto de prestación.
- Horario según márgenes de banda horaria: Afectaría a aquellas tareas, generalmente de índole personal, que sin ser cerrado su horario de realización, requieren ser efectuadas en franjas horarias coherentes con su finalidad como: ayuda a levantarse (de 7:30 a 11:00 h), ayuda para acostarse (de 19:30 a 22:00 h), ayuda para comer (de 13:00 a 15:00 h), ayudapara acostar a levantar de la siesta (de 16:00 a 18:00 h) y otras de estas índole.

Las necesidades de atención personal en varios turnos al día se establecerán en un máximo de tres turnos diarios. En la fijación de estos horarios se tendrán en cuenta las peculiaridades de los usuarios a atender, la estación del año, procurando ajustarlos a los deseos expresados por ellos.

El horario adjudicado a la persona beneficiaria del servicio será cumplido en su totalidad. El tiempo de desplazamiento que emplea el/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio entre domicilios correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.

MODIFICACIONES, AUSENCIAS DOMICILIARIAS, SUSPENSIONES TEMPORALES, REINICIOS Y BAJAS EN EL SAD

Para hacer efectiva la modificación de los servicios que se prestan al usuario, el Ayuntamiento de Ciudad Real establecerá los canales de comunicación de dichas modificaciones por los medios que considere adecuados y con la periodicidad más conveniente, de forma que queden reflejadas en el histórico del usuario afectado y puedan ser consultadas siempre que sea oportuno.

Para ello, la entidad registrará en soporte informático todas las modificaciones del servicio de cada beneficiario, de forma que sirvan de soporte justificativo ante incidencias en la facturación o reclamaciones de los usuarios, entre otras.

Todas las modificaciones entregadas a la empresa deberán realizarse en los mismos plazos que se aplican a la puesta en marcha de las altas.

Respecto a la movilidad de este servicio, se definen las siguientes situaciones:

- Ausencia domiciliaria: se produce cuando la persona usuaria no está presente en el domicilio, sin previa comunicación al Ayuntamiento de Ciudad Real, ni a la entidad, en el horario establecido para la prestación del servicio. (Se asimilará a ausencia domiciliaria la negativa a abrir la puerta).

En estos casos, la empresa facturará una hora completa de servicio, abonando el usuario la parte que le corresponde según su participación en el coste del mismo, salvo situaciones sobrevenidas, que serán justificadas adecuadamente al Ayuntamiento de Ciudad Real.

Asimismo, la entidad pondrá en marcha el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias a fin de recabar información del motivo de la ausencia, y cualquier otra acción encaminada a normalizar la situación.

Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria, se procederá a continuar el servicio, a modificarlo a estado de suspensión temporal o a

proponer la baja del mismo, según el caso.

Las ausencias domiciliarias tendrán consideración de incidencia y deberán ser comunicadas al Ayuntamiento de Ciudad Real por el procedimiento y en el margen de tiempo que éste establezca.

- Suspensión temporal: se produce tras la comunicación a la entidad de una ausencia temporal del usuario en el domicilio.

En los casos en los que la comunicación la realice directamente la persona usuaria o sus familiares a la empresa, ésta deberá comunicarlo al Ayuntamiento de Ciudad Real, en el plazo y la forma que éste determine, para su conformidad.

Durante el tiempo en que se mantenga esta situación no se realizarán servicios en el domicilio, por lo que no causarán derecho económico alguno a favor de la entidad.

Transcurrido el plazo máximo establecido, si no hay modificación, la entidad detallará las personas usuarias que están en esta situación, con el fin de que el Ayuntamiento analice la conveniencia o no de proceder a la baja en el servicio.

- Reinicio: una suspensión temporal podrá dar lugar a reinicio de la prestación. Para ello, el usuario deberá comunicar a la entidad su deseo de reinicio en el servicio con, al menos, 7 días naturales de antelación al hecho.

- Baja: conlleva el cese definitivo del SAD.

En los casos en los que la persona usuaria o sus familiares comuniquen directamente a la empresa su deseo de causar baja en el servicio, ésta deberá poner en conocimiento del Ayuntamiento de Ciudad Real dicha situación, mediante los medios que éste establezca.

El Ayuntamiento de Ciudad Real será el responsable de ordenar la baja a la empresa.

Todas estas situaciones (alta, ausencia, suspensión temporal, reinicio y baja) deberán ser grabadas por parte de la entidad en los sistemas informáticos de la empresa en el tiempo y forma en que éste decida.

RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

La relación entre la entidad y el Ayuntamiento de Ciudad Real se canalizará a través de los Servicios Sociales Municipales.

La coordinación se realizará mediante reuniones periódicas entre técnicos municipales de los servicios sociales y personal de la entidad. El responsable en esta materia de Servicios Sociales determinará la frecuencia de las reuniones que mantendrán, que como mínimo será de una vez al mes, para facilitar la adecuada prestación del servicio. En dichas reuniones, se abordarán cuestiones tales como: incidencias surgidas en la realización de servicios, seguimiento de casos, resolución de dudas, diseños de intervención conjuntos, etc.

Asimismo, se establecerán reuniones con la Jefatura de Servicio competente en esta materia, con la periodicidad que ésta determine, para la comprobación y seguimiento del cumplimiento de las prescripciones del presente documento.

La entidad podrá sugerir la convocatoria de reuniones de coordinación, siempre que lo considere necesario, para abordar cuestiones puntuales e incidencias específicas.

Los técnicos responsables del Ayuntamiento de Ciudad Real podrán contactar con la empresa siempre que lo consideren necesario, dentro del horario de prestación del Servicio con los medios que se estimen adecuados para un correcto control de la ejecución del servicio.

MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

- La entidad dispondrá de las instalaciones y medios materiales necesarios en Ciudad Real, para la correcta prestación del Servicio:
- Disposición y mantenimiento de medios técnicos como equipo informático, software y terminales telefónicos para la adecuada gestión del servicio.
- Habilitación de una línea 900 u otro sistema que garantice la

comunicación gratuita entre los trabajadores de la entidad adjudicataria, especialmente para que los/las Auxiliares de Ayuda a Domicilio puedan comunicar las incidencias que se produzcan.

- Stock de almacenaje suficiente de material para la prestación del servicio.
- La empresa dispondrá de personal suficiente para poder prestar el servicio con los niveles de calidad y eficiencia necesaria para poder hacer frente a las obligaciones para con el Ayuntamiento de Ciudad Real. Asimismo, aportará a los trabajadores todos los medios técnicos y materiales que sean necesarios para la realización del servicio.
- La entidad se comprometerá a cubrir las ausencias de su personal por vacaciones u otras eventualidades. Los periodos de vacaciones y los permisos a que tenga derecho el personal de las entidades, no eximen del cumplimiento de la prestación de los servicios por parte de la empresa. La entidad comunicará los cambios a los técnicos municipales y a la persona usuaria afectada, a fin de evitar negligencias en la prestación del servicio.
- Corresponden a la entidad las funciones de formación continua, supervisión y soporte técnico a su personal, que garanticen una prestación de calidad.
- El personal estará sometido al poder de dirección y organización de la entidad (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo ámbito y orden legalmente establecido.
- La empresa será la única obligada y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de Contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria.
- En ningún caso dicho personal tendrá vinculación jurídica o laboral con el Ayuntamiento de Ciudad Real, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.

- El personal al servicio de la entidad deberá presentarse en el domicilio del usuario adecuadamente identificado y uniformado conforme a la imagen corporativa correspondiente.

COORDINADOR/A

La empresa adjudicataria dispondrá de Coordinador/a.

TITULACIÓN:

Deberá poseer titulación académica universitaria así como experiencia profesional en servicios sociales, de al menos 4 años y conocimiento y manejo de los recursos sociales relacionados con el servicio.

FUNCIONES:

- 1.- Responsable de la coordinación general del Servicio, del seguimiento del funcionamiento y de responder frente a cualquier incidencia en relación al desarrollo del Servicio.
- 2.- Asegurar que la prestación del servicio se realice conforme a lo establecido en estas prescripciones mediante la planificación y asignación de los recursos técnicos y humanos suficientes para cumplir los objetivos previstos.
- 3.- Informar a los responsables municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento de Ciudad Real dicte a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha del servicio en general.
- 4.- Dirigir las actuaciones y controlar el correcto desarrollo de las actividades.
- 5.- Con el fin de atender las demandas que el Ayuntamiento de Ciudad Real estime necesarias, el coordinador del servicio o persona en quien delegue, deberá estar disponible, dentro del horario de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, facilitandoun teléfono móvil para este fin.

- 6.- Recoger datos para la facturación.
- 7.- Deberá presentar memoria anual del servicio.
- 8.- Presentar los cuadrantes del Servicio.
- 9.- Garantizará la correcta grabación de datos en todos los sistemas informáticos que determine el Ayuntamiento de Ciudad Real, en la forma y plazos que se establezcan.
- 10.- Garantizar que se comunicará con tiempo suficiente al usuario del servicio, cualquier alteración del servicio: cambio de auxiliar, cambio de horario, imposibilidad de atender el servicio, que será siempre por causa sobrevenida, etc.

TRABAJADOR/A SOCIAL

La empresa adjudicataria dispondrá de

Trabajador/a Social.

TITULACIÓN:

Deberá poseer diploma universitario en Trabajo Social.

FUNCIONES:

- 1.- Realizar visita a domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio
- 2.- Realizar visita de seguimiento al domicilio de cada usuario.
- 3.- Coordinar con otros servicios que inciden en el usuario atendido, con el fin de optimizar los recursos y facilitar una mayor calidad en la atención del usuario.
- 4.- Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- 5.- Realizar informes técnicos que detallen el desarrollo de un determinado servicio, así como la valoración de éste siempre que el Ayuntamiento lo precise.

6.- Mantener comunicación con los auxiliares domiciliarios y con los usuarios ante cualquier incidencia que surja sobre horarios, ausencias, cambios de auxiliar asignado, etc...

7.- Realizar tareas de apoyo al Coordinador.

AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO

La empresa dispondrá de personal suficiente para garantizar la cobertura de la gestión cotidiana del servicio, así como para poder cubrir las incidencias diarias que puedan derivarse.

TITULACIÓN:

La cualificación de los/las Auxiliares de Ayuda a Domicilio viene regulada por la Orden de 25/11/2015 de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha de la Consejería de Bienestar Social que modifica la Orden de 18/06/2013 de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, de los requisitos y el procedimiento de acreditación de los servicios de atención domiciliaria en Castilla la Mancha.

A los efectos de posible subrogación empresarial se adjunta en el Anexo I el listado de contratos con la actual empresa.

11.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

Además de las obligaciones contenidas en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de Noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, la entidad tendrá las siguientes obligaciones:

- 1.- Asumir todas las órdenes que el Ayuntamiento de Ciudad Real emita relacionadas con la gestión del servicio.
- 2.- Dar cumplimiento a todos los compromisos, propuestas y obligaciones incluidos en estas prescripciones.
- 3.- Comunicar los cambios que se produzcan en el personal directivo y

coordinador del servicio. Dicha comunicación se efectuará en el momento en que se produzca.

4.- Asegurar la identificación adecuada del personal que acude a los domicilios y evitar cambios innecesarios del mismo.

5.- Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto y decoro a los usuarios del servicio.

6.- Favorecer una buena relación con los usuarios y sus familiares, eludiendo cualquier conflicto personal.

7.- Disponer de un registro que recoja tanto las llamadas de seguimiento como las visitas de seguimiento a los usuarios en el que aparezca el nombre del usuario, la fecha en la que se realizó dicha llamada o visita, motivo, u otras incidencias.

8.- Facilitar toda la información que se precise sobre la prestación del servicio al Ayuntamiento de Ciudad Real, así como permitir su acceso a sus dependencias, a la documentación que afecta al servicio y a la aplicación informática utilizada para la gestión del servicio, con el fin de poder auditar el mismo.

9.- Realizar y entregar un folleto informativo de este servicio municipal, que incluirá las actividades específicas para el usuario (días de prestación, horario, etc.).

10.- Presentar mensualmente al Ayuntamiento de Ciudad Real la facturación correspondiente a los servicios prestados, adjuntando documento con indicación de horas de atención a cada usuario, tipo de atención y aportación económica, en la forma y por el medio que éste determine. Asimismo deberá aportar los documentos relativos a la Seguridad Social de los trabajadores.

11.- Elaborar y remitir la memoria anual del servicio, en la forma y por el medio que determine el Ayuntamiento de Ciudad Real. La memoria deberá estar a disposición del Ayuntamiento antes del día 31 de enero del año siguiente al de la evaluación. En caso de finalización del contrato en cualquier otra fecha, deberá estar disponible en los quince días posteriores a la fecha de

finalización del mismo.

12.- Disponer de un sistema informático que recoja datos de la gestión del servicio y de las incidencias producidas. Este sistema deberá garantizar la inmediata transmisión de información al Ayuntamiento de Ciudad Real en la forma que éste determine. La entidad garantizará la adecuación continua de su sistema de información a las características técnicas y requerimientos funcionales que se establezcan desde el Ayuntamiento de Ciudad Real para el intercambio de información relacionada con la prestación del servicio. Sin perjuicio de su ampliación futura a otros servicios, actualmente el intercambio de información comprende los servicios de gestión de SAD y el control de la facturación.

13.- La entidad dispondrá de 60 días naturales desde la formalización, para asumir los requerimientos técnicos que permitan cumplir lo establecido en estas prescripciones.

14.- Grabar en los sistemas informáticos que el Ayuntamiento de Ciudad Real determine, todos aquellos datos necesarios del Servicio que permitan comprobar la gestión pormenorizada de éste.

15.- Disponer, desde las 7:30 horas y hasta las 22:00 horas, todos los días del año, del personal necesario y suficiente para mantener cubiertas todas las funciones derivadas de la prestación de este servicio, incluidas las de coordinación.

16.- Informar con antelación a los beneficiarios del servicio de los cambios de auxiliar y de horarios que pudieran surgir como consecuencia de algún imprevisto o sustitución del auxiliar de ayuda a domicilio. La entidad tratará que sean los mínimos con el fin de evitar desorientación y desajustes en la intimidad familiar.

17.- Poner a disposición del Ayuntamiento de Ciudad Real un número de teléfono de contacto, operativo en toda la franja horaria antes indicada.

18.- Poner a disposición de los usuarios del servicio un número de teléfono de la empresa, que esté operativo durante el horario de la prestación del servicio,

es decir, desde las 7:30 horas hasta las 22:00 horas, todos los días de la semana.

19.- Garantizar el cumplimiento, por parte del personal a su cargo, del tiempo de permanencia establecido para la prestación del SAD en cada domicilio y de la realización adecuada de las tareas encomendadas. Así mismo deberá contar con medios de control para garantizar el cumplimiento del tiempo establecido para cada beneficiario.

20.- Comunicar al Ayuntamiento todas las reclamaciones y sugerencias que reciban en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción, creando un registro destinado a tal fin.

12.-CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se define en la letra g) del art. 3 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, están obligados, en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta del Organismo contratante, al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de esta Ley Orgánica, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del Servicio o que puedan estarlo durante su desarrollo.

La empresa se obliga especialmente a lo siguiente:

1º) Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art. 10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en las presentes prescripciones, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art.12.4

LOPD). Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento de Ciudad Real para cumplir los servicios objeto del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar, cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD). Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del Servicio.

2º) Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD) en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Ciudad Real.

3º) Dicho compromiso afecta tanto a la empresa como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. El Ayuntamiento de Ciudad Real se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que, bajo su criterio, se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

4º) El Ayuntamiento de Ciudad Real se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorias que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

5º) Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa como consecuencia de la prestación del servicio, así como los soportes, del tipo que sean, en los que se contengan, son propiedad del Ayuntamiento de Ciudad Real.

6º) En el caso de finalización de la prestación del Servicio por parte de la empresa, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Ciudad Real al igual que cualquier soporte o documento que contenga algún dato de carácter personal, objeto del tratamiento.

7º) En la medida que la empresa aporte equipos informáticos para la prestación del servicio, una vez finalizadas las tareas, previamente a retirar los

equipos informáticos, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante el procedimiento técnico adecuado, o proceder a su entrega al responsable del fichero.

La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos.

Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.

8º) Aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, la entidad deberá comunicar al Ayuntamiento, antes de transcurridos siete días de la fecha de comunicación de la adjudicación, la persona que será directamente responsable de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

JEFE DE SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES