

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del **Servicio de Ayuda a Domicilio** (en adelante SAD) en el Ayuntamiento de Ames, que incluye la **prestación básica del sistema de servicios sociales** en régimen de libre concurrencia y la **prestación a personas en situación de dependencia valorada**, que cuenten con la asignación de este servicio en la correspondiente resolución del programa individual de atención, de acuerdo con los pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas.

Este servicio se encuentra encuadrado dentro de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos con planificación, coordinación y control público a través del Departamento de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Ames

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

2.1. Referencias legislativas.

La Ley 13/2008 de servicios sociales de Galicia así como las normas relativas a la regulación de los servicios sociales comunitarios, *Decreto 99/2012*, de 16 de marzo, su modificación aprobada por el *Decreto 148/2014*, la *Orden de 31 de mayo de 2016*, y la reglamentación específica del servicio de ayuda a domicilio, *Orden de 22 de enero de 2009*, vigente en la parte no afectada por la Disposición derogatoria segunda del Decreto 99/2012, **desarrollan los contenidos y condiciones que debe cumplir esta prestación del Sistema Gallego de Servicios Sociales.**

En este marco, se sitúan las condiciones que relacionadas con la prestación de este servicio, han sido desarrolladas en la diversa normativa estatal y autonómica relativa a la configuración del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia creado por la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia*. Entre esta normativa, cabe destacar el Decreto 15/2010, de 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a la prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del programa individual de atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes, así como la *Orden de 2 de enero de 2012* por la que se desarrolla el *Decreto 15/2010*, la *Orden de 19 de abril de 2013 por la que se modifica la anterior*, y el *Decreto 149/2013, de 5 de septiembre*, por lo que se define la cartera de servicios sociales para la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia y se determina el sistema de participación de las personas usuarias en la financiación de su coste.

En todo caso, también se atenderá lo dispuesto en el *Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio* y en la *Ordenanza Fiscal Reguladora del SAD* vigente en cada momento.

2.2. Naturaleza del servicio:

1. El servicio de ayuda a domicilio (SAD) es un servicio público de carácter local consistente en ofrecer un conjunto de atenciones a personas o unidades de convivencia en el propio domicilio para facilitar su desarrollo y la permanencia en su medio habitual.

2. El servicio de ayuda a domicilio (SAD) podrá prestarse a cualquier persona o unidad de convivencia para las cuales, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente, suponga un recurso idóneo de atención. De manera particular, el servicio atenderá a

personas mayores con déficits de autonomía y personas con discapacidad, especialmente cuando carezcan de apoyo personal en su medio inmediato.

3. El SAD tiene por objeto prestar un conjunto de atenciones a las personas en su domicilio, desde una perspectiva integral y normalizadora, en aquellas situaciones en las que tengan limitada su autonomía personal o en los casos de desestructuración familiar.

2.3. Objetivos

- a) Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias
- b) Posibilitar la permanencia de las personas en su contorno de convivencia habitual
- c) Favorecer y potenciar la autonomía personal en el propio domicilio
- d) Mantener, mejorar y recuperar las redes de relación familiar y social
- e) Prevenir situaciones de dependencia o exclusión social
- f) Retardar o evitar, en la medida del posible, la institucionalización
- g) Reforzar la solidaridad y potenciar el voluntariado social
- h) Proporcionar la atención necesaria a las personas dependientes, facilitando el descanso y respiro de sus cuidadores.

2.4. Tipos de atención

1- En el SAD, de conformidad con la valoración técnica realizada en cada caso, podrán prestarse los siguientes tipos de atenciones de carácter básico:

- a) Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD) en el propio domicilio.
- b) Atención de las necesidades de carácter doméstico y de la vivienda que incidan y ayuden en la mejora del contorno de las personas usuarias y de su familia.
- c) Acompañamiento personal en la realización de otras actividades necesarias de la vida diaria, tales como apoyo en trámites urgentes o en el seguimiento de las intervenciones realizadas por el sistema sanitario.

2- Con carácter complementario, y una vez garantizado el nivel básico de atención, el SAD podrá incorporar, entre otras, las siguientes atenciones y servicios:

- a) Actividades de acompañamiento, socialización, y desarrollo de hábitos saludables.
- b) Servicio de empréstito de ayudas técnicas para personas en situación de dependencia o dependencia temporal
- c) Adaptaciones funcionales del hogar
- d) Servicio de podología a domicilio
- e) Servicio de fisioterapia a domicilio
- f) Otras que habrían podido enmarcarse en lo dispuesto en la reglamentación del SAD a nivel autonómico y en el propio Reglamento Municipal de funcionamiento del servicio.

3- Podrán integrarse, además, dentro del SAD, determinadas atenciones y actividades que se desarrollen fuera del marco del domicilio de la persona usuaria, siempre que, de acuerdo con la prescripción técnica sobre el contenido del servicio, incidan de manera significativa en la posibilidad de permanencia en el hogar y en la mejora de la autonomía y calidad de vida.

4- En todo caso, las atenciones prestadas tendrán un carácter de refuerzo y no substitutivo de las capacidades de la persona usuaria o de otras de su contorno inmediato, de manera que facilite y promueva su autonomía.

5- **Se excluyen** de la prestación del servicio las siguientes cuestiones:

- 1. La atención de otros miembros de la familia que no estuviesen expresamente

contemplados en la concesión del servicio y en el consiguiente proyecto de intervención.

2. Todas aquellas actividades dirigidas al beneficiario/a que no fueran incluidas en el correspondiente proyecto de prestación del servicio
3. No se realizarán las labores de limpieza de portales y/o escaleras comunitarias, atención de animales, mantenimiento de huertas y jardines, atención de la labranza.
4. La limpieza de cristales, lámparas, techos, paredes, cortinas, alfombras y otras tareas que no sean consideradas fundamentales para el mantenimiento de la higiene doméstica serán realizadas con carácter excepcional y siempre que se incluyan en el proyecto de intervención.
5. Se excluyen del servicio todas aquellas actividades de mantenimiento complejo de la vivienda (pintura, electricidad, fontanería, ..)
6. Se excluyen del servicio a prestación de tareas de carácter sanitario que deban ser realizadas por personal cualificado.

3. MODALIDADES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

3.1. SAD para personas en situación de dependencia valorada

De acuerdo con lo fijado en la normativa reguladora del procedimiento de acceso al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (en adelante SAAD), las personas que cuenten con una resolución de plan individual de atención que incluya el SAD municipal del Ayuntamiento de Ames como recurso indicado, se incorporará a este servicio luego de la correspondiente instrucción del expediente administrativo municipal.

La prestación de estos servicios se hará en las siguientes condiciones, siempre de acuerdo con la prescripción técnica de idoneidad del servicio del/a trabajador/a social de referencia en los servicios sociales comunitarios incorporada en el expediente de solicitud de valoración de dependencia y la propuesta del trabajador/a social responsable técnico del SAD:

- a) Podrá desarrollarse todos los días del año, si bien, la prestación en horario de fin de semana y días festivos quedará limitada a aquellas atenciones de carácter personal necesarias para garantizar la cobertura de las necesidades básicas de la vida diaria.
- b) Las horas mensuales de atención, con carácter general, se distribuirán de forma proporcional en el conjunto de cada mes. Cuando se fijen varios momentos de atención dentro de uno mismo día no se realizará por fracciones inferiores a 30 minutos.
- c) Se respetarán las condiciones de servicio reconocidas en su día a las personas ya incorporadas al SAD, sin perjuicio de la promoción de nuevas fórmulas organizativas que mejoren la gestión general del caso y que en ningún caso atenten contra los derechos de la persona usuaria.

3.2. SAD prestación básica de los servicios sociales (libre concurrencia)

Este servicio está dirigido a personas que sin cumplir los requisitos para acceder al SAAD, puedan tener limitada su autonomía personal, carezcan de habilidades para el desarrollo de actividades básicas y complementarias de la vida diaria y/o presenten una situación de ausencia o carencia de red social de apoyo.

La prestación de estos servicios se hará en las siguientes condiciones, siempre de acuerdo con la prescripción técnica de idoneidad del trabajador/a social de referencia en los servicios sociales comunitarios y propuesta del trabajador/a social responsable técnico del SAD:

a) Se desarrollará de lunes a viernes, excepto días festivos. Con carácter excepcional, y siempre que cuente con la propuesta técnica favorable, podrá autorizarse con carácter puntual o continuado la realización de servicios en fines de semana y días festivos.

b) Las horas mensuales de atención, con carácter general, se distribuirán de forma proporcional en el conjunto del mes. Como norma no se fraccionarán los tiempos de atención diaria. Cuando se fijen varios momentos de atención dentro de uno mismo día no se realizará por fracciones inferiores a 30 minutos.

c) Se respetarán las condiciones de servicio reconocidas en su día a las personas ya incorporadas al SAD, sin perjuicio de la promoción de nuevas fórmulas organizativas que mejoren la gestión general del caso y que en ningún caso atenten contra los derechos de la persona usuaria.

4. PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria asume la prestación directa del servicio de ayuda a domicilio municipal bajo la dirección de la persona responsable técnica de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Ames.

Con el fin de evaluar las propuestas, las empresas licitadoras deberán presentar un **Proyecto técnico de desarrollo del servicio de ayuda a domicilio para el Ayuntamiento de Ames**, que seguirá las indicaciones facilitadas en el modelo que se incorpora como **anexo I** de este pliego.

4.1. Gestión general del servicio

Respeto de la gestión general la empresa adjudicataria realizará las siguientes funciones:

- a) Dirección y coordinación del personal de atención directa.
- b) Coordinación con los servicios sociales comunitarios municipales.
- c) Implementación de todas aquellas prestaciones básicas y complementarias ofertadas en su propuesta.
- d) Realizar evaluaciones generales del servicio y proponer medidas de mejora de este en concordancia con el marco normativo de prestación del SAD.

4.2. Gestión de caso

La gestión y tratamiento de casos se llevará a cabo por parte de los Servicios Sociales Municipales y más de la empresa adjudicataria atendiendo a lo recogido en el punto 7 de este pliego (ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y COORDINACIÓN ENTRE LOS SERVICIOS SOCIALES Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA EN EL MARCO DE LA PRESTACIÓN DEL SAD).

4.3. Las normas básicas para la prestación del servicio

Ambas prestaciones (a general del servicio y la gestión de casos), se regirán por las normas básicas de funcionamiento del SAD del Ayuntamiento de Ames, recogidas en el Reglamento Municipal en vigor en cada momento, y que afectan tanto a los trabajadores/as municipales como a los de la empresa gestora del servicio, así como a las personas usuarias del mismo.

En general habrá que tener en cuenta:

- a) El plazo de inicio de la realización de los servicios a cada usuario no podrá exceder de una semana a partir del día de la comunicación municipal del alta. En los casos valorados como urgentes por el técnicos municipales, el plazo de inicio deberá ser inmediato, siempre que la disponibilidad de personal así lo permita, y en ningún caso podrá exceder de 48 horas desde la comunicación.

- b) La empresa adjudicataria podrá proponer cambios que afecten al servicio en cuanto a personal, horarios, plan de trabajo, ... sí bien deberá comunicarlo, con la mayor brevedad posible, tanto al personal técnico municipal de Servicios Sociales -para que tales modificaciones sean aprobadas-, como a las personas usuarias afectadas, con el fin de evitar descuidos en la ejecución de los servicios.
- c) Asimismo el personal técnico municipal, previa fundamentación, podrán exigir el cambio del personal adscrito a un usuario/a, si lo considera necesario para el buen funcionamiento del servicio, o cuando aquel no se adapte al perfil adecuado, o surja otra dificultad.
- d) Como norma general, cuando la persona usuaria no se encuentre en el domicilio, no se prestará el servicio. De manera excepcional y por causas graves técnicamente evaluadas, los responsables técnicos municipales o los de la empresa, podrán decidir que el personal auxiliar acceda al domicilio acompañado de otra persona diferente a la usuaria.
- e) El personal al servicio de la empresa adjudicataria no estará en posesión de las llaves de la vivienda. La entrega de llaves del domicilio por parte de las personas usuarias al personal a cargo de la empresa, deberá ser comunicada previamente al Ayuntamiento, y en todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de la misma vincula directamente a la empresa y al usuario/a, sin que pueda trasladar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento de Ames.
- f) Las quejas derivadas de la prestación del servicio por parte de las personas usuarias, podrán presentarse tanto ante la persona técnica responsable de la coordinación en la empresa, como del personal encargado en los Servicios Sociales Municipales, dándose en ambos casos el tratamiento de gestión de quejas y reclamaciones previsto en la legislación vigente para las administraciones públicas.
- g) Las quejas, sugerencias, aportaciones, ... etc, procedentes del personal dependiente del adjudicatario y adscrito al servicio, serán presentadas ante la persona que ejerce la coordinación por parte de la empresa, o a través de los medios que esta, en calidad de contratante, les señale.
- h) El personal de la entidad adjudicataria deberá mantener siempre e inexcusablemente el secreto profesional.
- i) El personal de la empresa adjudicataria no podrá aceptar ningún tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias. La empresa será responsable del cumplimiento de esta norma.
- j) Los modelos de documentación empleados entre el usuario, empresa y ayuntamiento deberán estar adaptados a la normativa vigente, y serán visados por los servicios sociales municipales con el objetivo de ser compatibles con los empleados por el departamento municipal, en aras de la máxima eficacia y coordinación.
- k) Anualmente la empresa presentará una **Memoria de desarrollo del SAD** que contendrá como mínimo lo indicado en el **anexo II**. La entrega deberá hacerse antes del día 1 de febrero del año siguiente.
- l) Trimestralmente la empresa presentará un informe de gestión de la actividad, recogiendo la evolución global del servicio. La entrega deberá hacerse dentro de los 15 días naturales siguientes a la finalización de cada trimestre.

5. ÁMBITO TERRITORIAL Y TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DEL SAD

5.1. Ámbito territorial

La prestación del servicio se realizará como norma general dentro del domicilio de la persona beneficiaria y en el término municipal de Ames. De forma excepcional, y siempre que resulte técnicamente justificado en la efectiva consecución de los objetivos del proyecto de intervención individual, podrá autorizarse la realización de atenciones puntuales en otro lugar del anteriormente fijado. Los servicios sociales municipales deberá autorizar estas actuaciones cuando no habían sido recogidas en la propuesta inicial de

intervención.

5.2. Ámbito temporal

a) En el marco de atención a la dependencia, la determinación de los horarios determinados inicialmente serán flexibles y conformes con los programas individualizados de atención, de manera que, cuando menos, se garantice la cobertura de atenciones de carácter personal en la realización de ABVD durante todos los días de la semana, incluido días festivos, atendiendo al dispuesto del artículo 3.1 de este pliego.

Para el SAD en la modalidad de prestación básica, el calendario de prestaciones se establece inicialmente de lunes a viernes, pudiendo llevarse a cabo de acuerdo con la propuesta hecha por los servicios sociales municipales, en fines de semana y festivos, cuando este aspecto sea valorado cómo imprescindible para el cumplimiento de los objetivos del proyecto de intervención individual.

b) Se establece como horario preferente de atención de 7:00 a 22:00 horas, con las mismas excepciones reflejadas en el punto anterior.

Excepcionalmente, se podrá prestar el servicio fuera del período señalado por posibles necesidades especiales debidamente justificadas y valoradas por el/a trabajador/a social responsable del servicio en el Ayuntamiento, debidamente contemplado en el proyecto individual.

Tendrán la consideración de horas comunes las prestadas y lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y sábados de 7:00 hasta las 15:00 y la condición de horas festivas los sábados de 15:00 a 22:00, domingos y festivos de 7:00 a 22:00.

c) El tiempo y horarios de atención podrán ser modificados cuando varíen las circunstancias personales o familiares de las personas, o bien de manera puntual por necesidades de la organización y disponibilidad del servicio municipal. Estas modificaciones podrán darse tanto a instancia de los servicios sociales del ayuntamiento, como de la empresa adjudicataria con el visto bueno de los técnicos municipales, y con la consiguiente comunicación a los interesados y, en su caso, al SAAD.

d) Tanto para el establecimiento inicial de los horarios de prestación de los servicios, como para la atención de incidentes, sustituciones o refuerzos, se otorgará prioridad absoluta a las labores de apoyo para la realización de las ABVD, quedando la ejecución del resto de las actuaciones relegadas a horarios libres.

e) La distribución horaria del servicio atenderá a criterios técnicos y en su fijación deberá escucharse la demanda de la persona beneficiaria o de quien la represente. La persona técnica responsable del SAD en los servicios sociales municipales efectuará una propuesta que será vinculante para la fijación del horario por parte de la empresa, sin perjuicio de la necesidad de realizar pequeñas adaptaciones para la correcta organización de la prestación del servicio.

6. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SAD

6.1. Medios personales

La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de personal suficiente y con la titulación idónea para la prestación del servicio, ajustándose a lo dispuesto en la normativa vigente en materia laboral y de reglamentación de esta prestación.

a) Personal técnico:

Para la correcta coordinación de casos del servicio, la entidad adjudicataria asignará a la persona/s con una calificación mínima de diplomatura universitaria en el área de servicios sociales, con una experiencia mínima de dos años en puestos de coordinación del SAD. En caso de que el número de personas usuarias sea menor de 50, el personal técnico mínimo exigible será de 0,02 profesionales en cómputo de jornada completa por persona usuaria. Nos demás casos se aplicará la siguiente tabla:

Número de persoas usuarias	Personal técnico mínimo
50 a 99	1 técnico jornada completa
100 a 199	2 técnicos a jornada completa
200 a 399	3 técnicos a jornada completa
Incrementos sucesivos	Por cada grupo de 200 personas usuarias corresponderá un incremento de 1 técnico/a titulado/a a jornada completa

Las funciones a desarrollar serán:

- * Realización da visita inicial y elaboración y seguimiento del proyecto de intervención (en coordinación con los Servicios Sociales de Atención Primaria) para cada usuario/a, excepto en aquellos casos en los que expresamente se designe por el Departamento de Servicios Sociales de Atención Primaria uno/a trabajador/a social municipal.

O proyecto de intervención deberá ser convalidado por la persona responsable técnica del SAD de los servicios sociales comunitarios.

- * Coordinación del trabajo con cada auxiliar de forma individual y grupal.

- * Seguimiento y valoración del trabajo de la persona auxiliar mediante visitas a domicilio de los casos que atienda, que se plasmará en el informe bimestral de seguimiento.

- * Valoración de la efectividad de los servicios prestados, con la consiguiente propuesta de continuidad o modificación de servicios.

- * Coordinación periódica con la persona responsable del SAD a nivel municipal, así como con otros profesionales que habrían podido intervenir no servicio y cuya implicación resultara técnicamente procedente.

A efectos de esa coordinación del servicio, la entidad adjudicataria debe nombrar una única persona técnica interlocutora con el Ayuntamiento, informando, de sus posibles relevos.

- * Organización y supervisión del trabajo da persona ayudante de coordinación, se la hubiese, así como de otros profesionales técnicos que con motivo de la implementación de la propuesta formulada por la empresa adjudicataria participen en la prestación del SAD.

- * Elaboración y entrega de los partes de trabajo al personal auxiliar, analizando los mismos y procediendo en consecuencia para su resolución.

- * Participación en la formación continuada de auxiliares y diseño de cursos en materia de servicios sociales, en la medida que se establezcan en los planes de formación da empresa concesionaria.

- * Atención continuada de incidentes que puedan producirse durante o desarrollo del servicio o, no su caso, delegación de esta competencia en personal cualificado

- * Otras funciones análogas, de acuerdo con su categoría profesional que puedan resultar necesarias para el desarrollo de esta prestación.

La empresa podrá nombrar una persona ayudante de coordinación que ejercerá las funciones de apoyo a la coordinación que resulten oportunas y estará bajo la supervisión directa de quien ejerza aquella.

En cualquiera caso, la entidad deberá designar, cuando menos, otra persona de referencia con capacidad de resolución de situaciones extraordinarias, así como períodos de vacaciones, a la que poder dirigirse ante la imposibilidad de contacto con la coordinadora del servicio.

b) Personal auxiliar:

La atención directa del SAD será prestada por auxiliares de ayuda a domicilio que contarán con la titulación requerida en cada momento para la prestación de servicios a las personas objeto de atención en el SAD, según lo fijado en la propia orden autonómica que regula este servicio y en la normativa laboral y formativa vigente en cada momento.

El personal que preste servicio a las personas en situación de dependencia valorada, deberá estar en posesión del título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia o equivalente, regulado en el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, o en posesión del certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a la personas en el domicilio o equivalente, regulado en el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, por lo que se establecen los certificados de profesionalidad de la familia profesional de servicios socioculturales y a la comunidad, así como cualquiera otra titulación o certificado de profesionalidad que esté vigente en la normativa de aplicación.

De igual forma, la empresa adjudicataria deberá mantener un programa de formación continuada de acuerdo a la normativa vigente.

Este personal realizará, en el propio domicilio o en el contorno, las actividades precisas para ejecutar las atenciones propias del SAD, siguiendo las pautas de actuación y cuidados indicados por la persona coordinadora del servicio.

La empresa licitadora no podrá encomendar la realización de un servicio a personal que tenga relación de parentesco con la persona usuaria hasta el 2º grado de afinidad y 3º de consanguinidad.

Además de la atención directa el personal auxiliar deberá informar a la coordinadora de la evolución del caso y con carácter inmediato dará cuenta de los incidentes que tengan lugar.

c) Personal técnico adicional:

Este personal desarrollará aquellas atenciones complementarias relacionadas con el contrato y gestión del mismo, en relación con el que la empresa adjudicataria había formulado en su oferta y deberá contar con la titulación oficial que corresponda al tipo de intervención que desarrolle.

Más allá del cumplimiento del deber de subrogación del personal, así como del convenio colectivo del sector, la empresa adjudicataria promoverá la estabilidad en el empleo a lo largo del período de gestión de este contrato público, teniendo en cuenta al mismo tiempo criterios de accesibilidad universal y de diseño para todos, tal como son los definidos en la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad.

En relación con los recursos personales anteriormente detallados es preciso tener en consideración que :

1. El personal de la empresa adjudicataria en ningún caso podrá considerarse con relación laboral contractual, funcional o de naturaleza análoga respecto al Ayuntamiento de Ames, debiendo la empresa adjudicataria tener debidamente informado a su personal de dicho extremo.
2. No se podrá subcontratar la ejecución de la prestación principal (atenciones de carácter básico) del servicio de ayuda a domicilio, entendiéndose por tal la intervención continua y regular en los domicilios, vinculada al proyecto de intervención individual.
3. Sólo se podrán subcontratar las prestaciones de carácter complementario del servicio, entendiéndose por tales aquellas que tengan carácter no regular, las que se puedan ejecutar fuera del domicilio y las que refuercen la atención regular por medios técnicos o humanos especializados.
4. Los gastos de desplazamiento para la prestación del servicio correrán a cargo de la

empresa licitadora.

6.2. Medios materiales

1) Local de referencia y dotación:

La empresa adjudicataria deberá contar con un local accesible de referencia, que será la sede de la base operativa del programa, y que en todo caso deberá estar situado en la localidad de Bertamirás, en el Ayuntamiento de Ames.

El local dispondrá de los medios acomodados para el archivo de información de carácter confidencial, para la celebración de reuniones y deberá disponer de línea telefónica y conexión a internet. Además, a efectos de posibilitar el contacto permanente durante el período de atención del servicio, la persona coordinadora deberá contar con teléfono móvil.

Tal acreditación podrá hacerse mediante la presentación de un contrato de arrendamiento o de la escritura de propiedad en el que se especifique claramente la dirección de las instalaciones. Esta documentación deberá acreditarse en el momento de formalizar el contrato.

2) Ropa de trabajo:

La empresa adjudicataria facilitará un equipo de trabajo idóneo para la realización de sus tareas a las auxiliares de ayuda a domicilio. En la uniformidad figurará la imagen corporativa del Ayuntamiento de Ames y el texto "Servicio de Ayuda a domicilio". El personal quedará obligado a su uso durante la realización de su trabajo.

3) Ayudas técnicas:

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de las personas usuarias ayudas técnicas ofertadas en el plazo máximo de 5 días, a partir de la prescripción del/la trabajador/a social responsable del SAD municipal.

Las ayudas técnicas mínimas que la empresa adjudicataria del contrato deberá poner a disposición por anualidad serán las siguientes:

CONCEPTO DE AYUDA TÉCNICA	MÍNIMO DE UNIDADES POR AÑO
- Gruas de movilización	3
- Camas articuladas motorizadas con colchón adaptado	3
- Colchóns antiescaras	3
- Silla giratoria de baño	5
- Silla de ruedas manuales	3

4) Medios materiales complementarios:

La entidad adjudicataria deberá estar acreditada conforme a lo dispuesto en la normativa de referencia, en especial en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia, en la Ley 13/2008, de 3 de diciembre de Servicios Sociales de Galicia y en el Decreto 254/2011 de 23 de diciembre, por el que se regula el régimen de registro, autorización, acreditación y la inspección de los servicios sociales en Galicia.

Previo a la firma del contrato, y de acuerdo con lo expresado, la entidad adjudicataria deberá estar inscrita en el Ruepss y contar con un programa de ayuda a domicilio autorizado en el ámbito del Ayuntamiento de Ames.

Deberá disponer de un plan específico para la migración y transferencia de datos entre la empresa adjudicataria y la empresa saliente así como una buena gestión con respecto a la destrucción de datos.

La entidad adjudicataria adaptará sus comunicaciones con el ayuntamiento a las indicaciones facilitadas por los servicios sociales municipales. Asimismo, deberá estar en disposición de emplear los medios telemáticos que el ayuntamiento establezca para facilitar la gestión integral del servicio y, en particular, la supervisión y control de la prestación ejecutada por la empresa, tanto en lo referido a la atención directa: cumplimiento de horarios, comunicación y resolución de incidentes o gestión de quejas; como agilizar los procedimientos administrativos vinculados al alta, seguimiento, suspensión de servicios o facturación, entre otros.

La empresa adjudicataria dispondrá de un seguro de responsabilidad civil para la cobertura de los riesgos que pudieran derivarse de la relación contractual con el Ayuntamiento de Ames, teniendo que disponer del mismo antes de la formalización del contrato.

Asimismo, pondrá a disposición del SAD del Ayuntamiento de Ames todos aquellos medios materiales e informáticos que resulten necesarios para implementar correctamente el conjunto de prestaciones ofertadas en su propuesta.

7.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y COORDINACIÓN ENTRE LOS SERVICIOS SOCIALES Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA EN EL MARCO DE LA PRESTACIÓN DEL SAD

A nivel operativo, la persona responsable del contrato del SAD en el Ayuntamiento, será la encargada de transmitir las pautas a seguir a la persona coordinadora nominada por la empresa y mantendrá con ella una interlocución fluida y frecuente, tanto presencial como por medios telemáticos o telefónicos.

7.1. Deberes de los servicios sociales comunitarios

- Los servicios sociales comunitarios iniciarán, instruirán y resolverán los expedientes de acceso a plaza en el SAD, sin perjuicio de las peculiaridades vinculadas a aquellos servicios que se enmarcan dentro del SAAD.
- Remitirán a la empresa adjudicataria la comunicación y la documentación pertinente para proceder a hacer efectiva una nueva alta, tanto de manera ordinaria como urgente.
- Comunicarán a la empresa adjudicataria toda aquella información de la que tienen conocimiento y que resulte de relevancia para la correcta gestión de los expedientes.
- Los servicios sociales promoverán y participarán de las reuniones de coordinación necesarias para garantizar la correcta prestación del SAD.
- Realizar el cálculo y gestión de los copagos en ambas modalidades, según los criterios vigentes.
- Dirigir, inspeccionar y evaluar desde una perspectiva técnica el servicio prestado por la empresa, a través de los medios que se estimen oportunos.
- Mediar en aquellas situaciones de conflicto que habrían podido surgir con destinatarios/as objeto del servicio.
- Determinar las directrices o premisas de la organización y de la gestión del servicio, instar para que el Ayuntamiento ordene las modificaciones en la prestación que el interés público aconseje, así como establecer los indicadores y requisitos de calidad a cumplir por la empresa adjudicataria.
- Proponer las actualizaciones de la reglamentación del Programa de ayuda a

domicilio.

7.2. Deberes de la empresa adjudicataria del SAD y de su personal adscrito al SAD

- ✓ Realización de visita inicial y emisión de propuesta de proyecto de intervención por parte de la coordinadora del caso que deberá ser convalidado por el/a trabajador/a responsable técnica del SAD de los servicios sociales comunitarios básicos.
- ✓ Asignación del personal auxiliar de SAD, procurando la mejor adaptación a las características del servicio que se presta en cada caso concreto. Se deberá además mantener actualizadas las relaciones de auxiliares que prestan los servicios, registrando los cambios de auxiliar y de horario, y comunicándolo en su debido tiempo a los técnicos municipales.
- ✓ El personal técnico de la empresa realizará las visitas que resulten pertinentes y emitirá cuando menos con carácter bimestral un informe de seguimiento de cada usuario. Dichos informes serán remitidos por la coordinadora del servicio al Ayuntamiento dentro de los primeros 5 días del mes siguiente.
- ✓ La empresa, a través de su coordinadora, comunicará a la mayor brevedad posible (sin esperar al informe de seguimiento) aquellas circunstancias que puedan alterar de forma significativa la prestación del servicio y efectuará propuestas de modificación que mejoren la atención proporcionada por el SAD así como, en su caso, fundamentará la pertinencia de la baja en este servicio debido a su inadecuación.
- ✓ La empresa adjudicataria remitirá a los servicios sociales a planificación mensual de cada usuario del servicio, 5 días antes del inicio del mes, donde se recogerá el nombre de la persona y horario diario previsto para el siguiente mes, de acuerdo al proyecto de intervención, a las horas concedidas y adaptado a los días de atención de cada mensualidad.
- ✓ Cada persona usuaria deberá recibir una copia de su horario para el siguiente mes, también con 5 días de antelación, constando en la empresa que las personas usuarias fueron informadas del mismo.
- ✓ También serán comunicadas, a la mayor brevedad posible, las ausencias del domicilio y suspensiones temporales. Para las gestiones de estos incidentes, se elaborará un protocolo de recogida y comunicación entre la persona usuaria, empresa y los servicios sociales municipales, que será visado por los servicios municipales.
- ✓ La empresa adjudicataria se hará cargo del coste de la impresión de los modelos de aviso de las ausencias y de suspensiones temporales.
- ✓ En el caso de ausencias (consultas médicas, visita familiar, vacaciones,...) no comunicadas por el usuario conllevará la facturación del primer servicio por la empresa al Ayuntamiento.
- ✓ La empresa comunicará a los servicios sociales la incorporación de personal en prácticas y solicitará a las personas usuarias autorización para la participación de estas personas profesionales en formación en la atención que se le preste.
- ✓ Preparación para la incorporación, coordinación y seguimiento del personal voluntario que realice labores de acompañamiento social de personas usuarias del SAD.
- ✓ Garantizará la atención de manera ininterrumpida los 365 días del año, del modo dispuesto en las condiciones de los presentes pliegos y en el proyecto de intervención de cada persona beneficiaria.
- ✓ Efectuará los mínimos cambios en la asignación del personal auxiliar, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones que afecten al desarrollo de la vida cotidiana y a la intimidad de la persona. Asimismo, la alternancia de las auxiliares que prestan la atención directa se ajustará a los cambios mínimos e imprescindibles para garantizar la prestación flexible y adaptada a las necesidades de las personas usuarias.
- ✓ Mensualmente, y dentro de los 5 primeros días del mes siguiente, previo a la presentación de la factura relativa a los servicios prestados que se remitirá el

departamento de intervención, de acuerdo al recogido en el apartado 7.3. la empresa adjudicataria remitirá a los servicios sociales comunitarios:

- una relación de las personas beneficiarias, donde se haga constar las horas efectivamente prestadas y las auxiliares asignadas a cada caso.
 - una relación de las personas usuarias con la distribución diaria de prestación de cada servicio, donde se recogerá el nombre de la persona usuaria y horario exacto prestado cada día del mes de acuerdo a la planificación mensual, previamente remitida.
- ✓ La empresa deberá comunicar previamente al Ayuntamiento de Ames de aquellos servicios que vaya a realizar de manera privada a todas las personas que son usuarias del SAD en el Ayuntamiento.
 - ✓ La coordinadora del SAD participará de todas aquellas reuniones de coordinación con los servicios sociales comunitarios que resulten precisas para garantizar la correcta prestación del servicio. Con carácter general se mantendrá cuando menos una reunión de coordinación mensual con el/a trabajador/a social responsable del SAD en el Ayuntamiento de Ames.
 - ✓ El alta de los servicios se efectuará en el plazo máximo de 7 días naturales desde la comunicación por parte del Ayuntamiento de Ames, debiendo confirmar por correo electrónico en 48 horas a los servicios sociales municipales a la fecha de inicio de servicio.
 - ✓ En el caso de inicio de carácter urgente o cuando los servicios sociales comunitarios aprecien motivos para la modificación urgente de las condiciones de prestación del SAD, la empresa deberá reducir el tiempo indicado en el apartado anterior, quedando este limitado a lo que resulte imprescindible para no interferir en la correcta gestión general del SAD. En cualquiera caso, este inicio o modificación se realizará en un plazo máximo de 48 horas cuando se trate de garantizar la cobertura de necesidades básicas.
 - ✓ Se empleará la imagen corporativa del Ayuntamiento de Ames en toda la documentación utilizada en la ejecución del contrato.
 - ✓ La empresa adjudicataria respetará las condiciones del servicio que se venga prestando, sin perjuicio de la promoción de nuevas formas organizativas que redunden en una mejora de la prestación global y en ningún caso atente contra los derechos de las personas usuarias.
 - ✓ La entidad adjudicataria y su personal, en cuanto a la protección y el tratamiento de datos de carácter personal que conozca con motivo de la prestación del SAD municipal, respetará las normas vigentes en esta materia.
 - ✓ Con carácter mensual remitirá un informe a los servicios sociales detallando la implementación, seguimiento, cuantificación y valoración de las mejoras ofertadas en el proceso de licitación.
 - ✓ La empresa deberá contar con un sistema de evaluación propio que garantice un idóneo funcionamiento de la organización del servicio y colaborará con el Ayuntamiento de Ames, de ser el caso, para la puesta en marcha de los sistemas de control de la calidad.
 - ✓ Es necesario tener en cuenta las características del sector de población destinataria, por este motivo es indispensable que la ejecución del servicio se preste en un clima de confianza y de seriedad que va más allá de la mera ejecución mecánica del servicio. Esto requiere que la relación entre el Ayuntamiento y la entidad adjudicataria sea fluida y con continuidad.
 - ✓ La empresa pondrá a disposición de los usuarios del SAD un número de teléfono de la entidad que sea operativo durante lo horario de la prestación del servicio todos los días del año.

7.3. Procedimiento para la facturación

A empresa adjudicataria del Servicio de Ayuda a Domicilio, remitirá:

1- Al responsable técnico municipal del SAD, en soporte digital compatible con el del Ayuntamiento:

- Diariamente:

- Parte de incidentes del servicio en el que se recogerá: altas, bajas,

ampliaciones, suspensiones, reducciones, reanudaciones, cambios de días o de franjas horarias, cambios de planes de trabajo, de profesionales asignados a los servicios, indicando fecha, motivo de las mismas y señalando nombre y DNI de la persona a quien se hace referencia. Se incluirán también las observaciones que se consideren pertinentes.

- Mensualmente (los primeros cinco días del mes siguiente):

- La empresa adjudicataria remitirá a los servicios sociales la distribución horaria de la prestación de cada servicio, donde se recogerá ordenado alfabéticamente el nombre de la persona y horario exacto prestado diariamente dentro del mes, de acuerdo al proyecto de intervención y atendiendo a la planificación mensual previamente remitida.
- Listado nominal del computo de horas del mes anterior ordenado alfabéticamente, en una hoja de cálculo, de la relación de usuarios con el/a trabajador/a social de base de referencia, el grado de dependencia, el número total de horas concedidas/mes, el total de horas prestadas/mes con detalle de horas comunes y festivas y el apartado de observaciones donde se especificarán los incidentes habidas para cada expediente en ese mes.
Deberá existir un listado para dependencia y otra para libre concurrencia.
- Listado de las ayudas técnicas y servicios profesionales complementarios prestados en el mes, de ser el caso, detallando la persona beneficiaria y los días de atención.

2- El departamento de Intervención Municipal (dentro de los veinte días primeros del mes siguiente):

- Factura correspondiente a los servicios realizados en el mes anterior. Esta factura deberá especificar el mes al que se refiere e indicar de forma separada las horas laborales y festivas de cada uno de los servicios, por un lado facturación del Servicio a través de Dependencia y por otro, facturación del Servicio por Libre Concurrencia.

Esta factura deberá ir acompañada de un listado nominal, en una hoja de calculo, de expedientes recogiendo los datos remitidos anteriormente a servicios sociales una vez revisados por este departamento.

Solo se podrán facturar las horas efectivamente prestadas, de acuerdo a la normativa vigente. En cualquiera caso, si hubiera alguna modificación se atenderá a lo normativamente dispuesto.

Los tiempos de desplazamientos entre las direcciones donde se presta el servicio son computables a efectos de tiempo de trabajo para las trabajadoras que lo prestan, aunque no son facturables como horas de prestación efectiva del servicio.