



# CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO "AYUDA EN EL HOGAR EN EL AYUNTAMIENTO DE ZAS" A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON TRAMITACIÓN ORDINARIA Y DOCUMENTALMENTE SIMPLIFICADA.**

### **CLAUSULA PRIMERA . - REFERENCIAS LEGISLATIVAS**

El contrato tiene por objeto la ejecución material del Servicio de Ayuda en el Hogar, en los términos previstos en estas prescripciones técnicas y en el pliego de cláusulas administrativas, en base a las competencias municipales que establece la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, en su artículo 25.2 y) y de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, así como la participación en la gestión de las prestaciones destinadas a garantizar la autonomía personal y la atención a la dependencia, recogidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención las personas en situación de dependencia, que introduce importantes cambios que afectan a la propia concepción de los servicios de ayuda en el hogar, a sus características, y a la intensidad de los mismos.

Asimismo, en concordancia con la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, se desarrolló la Orden de 22 de enero de 2009 que regula de forma general los servicios de ayuda en el hogar que se desarrollen en el territorio de nuestra Comunidad Autónoma, y, más recientemente, el Decreto 99/2012, de 16 de marzo (DOG nº 63, de 30 de marzo) que regula los servicios sociales comunitarios y su financiación, estableciendo, además, nuevas reglas de cálculo para lo copago de los servicios, con el objeto de evitar disparidades entre distintos puntos del territorio y mejorar la viabilidad financiera del sistema.

### **CLÁUSULA SEGUNDA : CARACTERÍSTICAS Y OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS**

La empresa adjudicataria deberá prestar el Servicio de Ayuda en el Hogar a toda persona que cumpla las condiciones de persona usuaria del servicio de referencia.

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de Ayuda en el Hogar (SAF en adelante) de conformidad con el establecido en los apartados siguientes:

1. El SAF tiene por objeto prestarles 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, facilitando la permanencia en su propio entorno de convivencia, favoreciendo su calidad de vida y evitando o retardando su posible institucionalización.
2. Dicho servicio contribuye a:
  - Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.
  - Posibilitar la permanencia de las personas en su entorno de convivencia habitual.
  - Favorecer y potenciar la autonomía personal en el propio domicilio.
  - Mantener, mejorar y recuperar las redes de relación familiar y social.



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

- Prevenir situaciones de dependencia o exclusión social. Retardar o evitar la institucionalización.
  - Reforzar la solidaridada y potenciar el voluntariado social.
3. Con este servicio se pretende conseguir los siguientes **objetivos**:
- Prevenir situaciones de crisis individual y/o familiar prestando apoyo personal y social.
  - Ofrecer apoyo individualizado que favorezca la autonomía personal y social del vecindario que se encuentre en una situación más desprotegida.
  - Potenciar que los/las beneficiarios/as utilicen positivamente los recursos de su entorno. Evitar la desvinculación de la familia, vecindario, etc., asesorándolos sobre la realidad en la que viven, dándoles apoyo y disminuyendo la sobrecarga.
  - Fomentar cambios favorables en la dinámica familiar.
  - Evitar o retrasar al máximo la entrada en una institución, siempre que las condiciones personales y las del entorno lo hagan posible y la persona así lo desee.
  - Mejorar la coordinación de las actuaciones con la red profesional que interviene, fundamentalmente de la red sociosanitaria, con la utilización y aplicación de recursos adecuados, con la finalidad de obtener la mayor eficacia y eficiencia en la intervención.
  - Contribuir a proporcionar una alimentación adecuada.
  - Favorecer la prevención de posibles trastornos de salud derivados de la alimentación insuficiente o de una dieta poco equilibrada.
  - Ofrecer apoyo a las personas usuarias del servicio que viven solas para evitar su aislamiento.
4. Usuarios/as:

Podrán ser usuarios/as todas aquellas personas residentes en el Ayuntamiento de Zas que se encuentren en alguna de las situaciones previstas en la ordenanza municipal reguladora del Servicio de Ayuda en el Hogar y para el caso de que este recurso sea el más adecuado, a juicio de los técnicos municipales competentes, en todo caso, se les dará prioridad en el acceso al servicio a las personas que tengan un derecho reconocido de atención, dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia. Existen, por lo tanto, 2 tipos de beneficiarios/as: los de prestación **básica y los de dependencia**.

### CLÁUSULA TERCERA : PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO

La Ayuda en el Hogar se concretará en las siguientes atenciones:

De conformidad con la valoración técnica realizada por los servicios sociales en el marco del SAF se podrán prestar los siguientes tipos de atención de carácter básico:

1. Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria, tales como:
  - Asistencia para levantarse y acostarse.
  - Apoyo en el cuidado e higiene personal, así como para vestirse.
  - Control del régimen alimentario y ayuda, si es el caso, para alimentarse.



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

- Supervisión, cuando proceda, de las rutinas de administración de medicamentos prescritos por facultativos.
  - Apoyo para cambios posturales, movilizaciones, orientación espacio-temporal.
  - Apoyo a personas afectadas por problemas de incontinencia.
2. Atenciones de carácter personal en la realización de otras actividades de la vida diaria tales como:
- Acompañamiento fuera del hogar para acudir a consultas o tratamientos.
  - Apoyo en la realización de gestiones necesarias o urgentes.
3. Atención de las necesidades de carácter doméstico y de la vivienda tales como:
- Limpieza, higiene y salubridad de la vivienda.
  - Compra de alimentos y otros productos de uso común.
  - Preparación de los alimentos.
  - Lavado, planchado y cuidado de las prendas de vestir.
  - Cuidados básicos de la vivienda. (p. ej. Sustituir bombillas fundidas)
4. Atenciones de carácter educativo y psicosocial, intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, a la afectividad, a la convivencia y a la integración en la comunidad así como a la mejora de la estructuración familiar.

Con carácter complementario, el SAF podrá incorporar, entre otros, los siguientes tipos de atención:

- Actividades de acompañamiento, socialización y desarrollo de hábitos saludables. (Prescripción facultativa)
- Prestación de atención a distancia mediante dispositivos de teleseguimiento, teleasistencia y similares.
- Adaptaciones funcionales del hogar.
- Servicio de podología.
- Servicio de fisioterapia. (Prescripción facultativa)

En todo caso, a las atenciones prestadas tendrán un carácter de refuerzo y no substitutivo de las propias capacidades de la persona usuaria o de otras personas de su entorno inmediato, de manera que se facilite y promueva su autonomía.

Atenciones excluidas:

- La realización de actividades domésticas que no fueran incluidas en el proyecto de intervención.
- Actuaciones que, por su carácter sanitario, deban ser realizadas por personal facultativo.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuando su realización se dirija a personas distintas de las usuarias.



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

- Quedarán excluidas todas aquellas tareas que no estén previstas en los informes de los técnicos municipales.

### **CLÁUSULA CUARTA : PERSONAL NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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 del servicio, la entidad adjudicataria asignará a una persona el ejercicio del cargo de persona coordinadora, con las siguientes funciones:

- 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.
- Coordinación periódica con el personal técnico municipal y con otros profesionales que puedan intervenir en su caso, siempre que resulte procedente para la correcta prestación del SAF.
- Organización y supervisión del trabajo de otros profesionales técnicos que con motivo de la implementación de la propuesta formulada por la empresa adjudicataria participen en la prestación del SAF.
- Elaboración y entrega de los partes de trabajo al personal auxiliar.
- 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 de la empresa concesionaria.
- Atención continuada de incidentes que puedan producirse durante el desarrollo del servicio o, en su caso, delegación de esta competencia en personal cualificado.
- Otras funciones análogas, y acordes a su categoría profesional, que puedan resultar necesarias para el desarrollo de esta prestación.

#### b) Personal auxiliar:

La atención directa del SAF será prestada por auxiliares de ayuda en el hogar, que contarán con la titulación requerida en cada momento para la prestación de servicios a las personas objeto de atención en el SAF, según lo fijado en la propia orden autonómica que regula este servicio y en la normativa laboral y formativa vigente en cada momento. De igual forma, la empresa adjudicataria deberá mantener un programa de formación continuada.

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



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

Además de 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 que la empresa adjudicataria formulará en su oferta y deberá contar con la titulación oficial que corresponda al tipo de intervención que desarrolle.

### **CLÁUSULA QUINTA : RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y EL CONTRATISTA**

5.1. El Ayuntamiento tendrá, en todo caso, las siguientes potestades en relación a la ejecución del servicio:

- Marcar las directrices de organización y gestión del servicio.
- El inicio, forma y características del servicio será conforme a lo establecido en la ordenanza municipal.
- Ordenar las modificaciones en la realización del servicio que el interés público aconseje y que le serán comunicadas con antelación suficiente a la/s entidad/es adjudicataria/s, así como establecer los indicadores y requisitos de calidad que tendrá que cumplir la empresa adjudicataria.
- Fiscalizar la prestación del servicio, inspeccionando las tareas que estén desarrollando para comprobar si son acordes con las indicaciones dadas, pedir cuanta información sea necesaria y dar las órdenes oportunas para mantener y restablecer la debida calidad de la realización del servicio.
- La gestión del cobro de la cantidad que deberán abonar los usuarios del servicio, en los términos establecidos en la ordenanza fiscal.
- Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas la cada usuario/a.
- El concello será responsable del seguimiento y evaluación del servicio. Así los técnicos municipales, previa fundamentación, podrán exigir el cambio del personal adscrito al personal usuario.

5.2. Serán obligaciones generales del contratista, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego y en el de cláusulas administrativas, las siguientes:

- Asumir la prestación del servicio con el claro objetivo de ofrecer un servicio de carácter social, que requiere una permanente disposición organizativa, una amplia flexibilidad y adaptación a las distintas situaciones que puedan surgir.
- Cumplir las órdenes del concello dadas por el/la responsable de los Servicios Sociales respecto a las altas, bajas, extinciones, aumento o merma del tiempo del servicio de cada usuario, así como de las modificaciones en la atención de los servicios, objeto del presente contrato.
- La empresa adjudicataria estará obligada a acudir a las reuniones a las que sea convocada por el ayuntamiento **(mínimo 1 al mes)**.



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

- Deberán cumprir todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, y respetar los convenios colectivos en vigor.
- Obtener todas las autorizaciones que sean necesarias en cada momento para la realización de los servicios objeto del contrato. Así:
  - La empresa adjudicataria deberá estar debidamente autorizada, de conformidad con lo establecido en el título VIII de la Ley 13/2008 de Servicios Sociales de Galicia y en la normativa reguladora del régimen de autorización y acreditación de los programas y centros de servicios sociales, y deberá acreditarse, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre y con lo establecido en el Decreto 254/2011, de 23 de diciembre, por el que se regula el régimen de registro, autorización acreditación e inspección de Servicios Sociales en Galicia.
  - Estará, asimismo, sujeta a la inspección y al régimen sancionador vigente en materia de Servicios Sociales y deberán disponer de su propio plan de calidad.
- La empresa adjudicataria no podrá subcontratar la ejecución de la prestación principal del SAF, entendiéndose por tal las atenciones de carácter básico, regular y continuado, realizadas en el hogar de la persona o unidad de convivencia usuaria del servicio.
- La empresa adjudicataria contará y expondrá públicamente el reglamento de funcionamiento del programa, en el que se incluirá la información que exija la normativa vigente, estando obligada a abrir un expediente por cada persona usuaria o por cada unidad de convivencia.
- La persona que ejerza como responsable técnico/a coordinador/a del servicio, garantizará una supervisión del servicio efectivamente prestado.
- La empresa adjudicataria prestará el servicio a los usuarios/as en el lugar, días y número de horas que al efecto determinen los/las técnicos/as municipales.
- La intensidad del servicio será la establecida en el proyecto de intervención que se concrete para cada caso. A efectos de la prestación del servicio al usuario, no se computará el tiempo destinado a los desplazamientos entre domicilios, por lo que la asignación de auxiliares, deberá realizarse de manera racional, de tal forma que el trayecto entre domicilios sea el mínimo posible.
- La empresa adjudicataria garantizará la atención los 365 días del año, del modo dispuesto y en las condiciones y características definidas en el presente pliego y en el proyecto de intervención individual de cada persona beneficiaria.
- Las horas de servicio de ayuda en el hogar que se presten a las personas usuarias serán horas de servicio reales, no computándose en ellas el tiempo que el/la auxiliar tarda en desplazarse de un domicilio a otro.
- Horario que se establece para el servicio:
- **SAF básico o de libre concurrencia:** de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 h (la prestación del servicio después de las 21:00 h deberá estar justificado y autorizado por los/las técnicos/as municipales)



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

- **SAF dependencia:** de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 h (la prestación del servicio después de las 21:00 h deberá estar justificado y autorizado por los/las técnicos/las municipales).

**La duración mínima de los servicios serán de una hora. Las prestaciones por debajo de este tiempo deberán estar justificadas y autorizadas por los/las técnicos/as municipales.**

**El Servicio de Ayuda en el Hogar no podrá cubrir situaciones que requieran atención continuada todo el día, bien sea por motivos médicos y/o sociales. Salvo situaciones puntualmente excepcionales y debidamente acreditadas en el informe social, la prestación del SAF en la modalidad de libre concurrencia, no podrá ser superior a 2 horas continuas. Se prestará de lunes a viernes y la prestación del servicio en días no laborables y fines de semana deberá estar autorizada y justificada por los/las técnicos/as municipales.**

**La intensidad del Servicio de Ayuda en el Hogar para las personas atendidas en el marco del sistema de autonomía personal y atención a la dependencia estará predeterminada en su programa individualizado de atención. Su aplicación horaria será flexible y conforme con el plan de cuidados, de manera que se garantice la cobertura de las necesidades de atención para la realización de las actividades de la vida diaria, además de los días laborales, los fines de semana y festivos.**

### 5.3. Deber de la empresa adjudicataria en relación a los recursos personales:

Deberá contar, en todo momento, con los medios materiales y personales suficientes, en número y cualificación, para atender los servicios objeto de contrato. Así la adjudicataria del servicio se obliga al incremento o merma del personal necesario para la correcta ejecución del servicio.

Las ratios y el perfil del personal podrá modificarse en función de los cambios de la normativa que resulte de aplicación. Así, deberá disponer de personal para sustituir de inmediato a cualquier trabajador/a que, por distintas causas, tenga que faltar, sin que la persona usuaria deje de percibir, en ningún momento, la prestación y respetando el horario establecido.

La empresa adjudicataria asumirá todos los costes derivados de la relación laboral del personal, así como todas las responsabilidades, tanto en la ejecución del servicio, como en materia de personal, que, en ningún caso, se considerará como personal del Ayuntamiento. Así, el personal a emplear por la entidad prestadora no tendrá ningún tipo de relación laboral, contractual o de ninguna otra naturaleza con el Ayuntamiento de Zas, haciendo constar expresamente esta circunstancia en los contratos que suscriba. Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de la legislación y el convenio colectivo laboral de aplicación al servicio vigente en cada momento.



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

En ningún caso el Ayuntamiento de Zas se subrogará en las relaciones contractuales entre la empresa adjudicataria y sus trabajadores al finalizar el contrato, cualquiera que sea su causa y se proceda o no a una nueva adjudicación.

El personal contratado deberá poseer la titulación y la formación necesarias para la correcta prestación del servicio, contando con la cualificación exigible, dentro del marco laboral vigente y garantizándose un procedimiento formativo que permita actualizar y adquirir los conocimientos y las habilidades necesarias para la adecuada prestación durante toda la vigencia del contrato.

El personal que presta atención directa en los domicilios de las personas usuarias estará formado por auxiliares de ayuda en el hogar, que, en el caso de atender a personas afectadas por déficit de autonomía, deberá estar en posesión del título de formación profesional de técnico en atención socio-sanitaria o equivalente, regulado en el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, o en posesión del certificado de profesionalidad de atención socio-sanitaria a personas en el domicilio o equivalente, regulado en el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen los certificados de profesionalidad de la familia profesional de servicios socio-culturales y a la comunidad.

La empresa adjudicataria, a los efectos de normalizar y actualizar la cualificación profesional de la plantilla, deberá disponer de un **plan de formación continua** para el conjunto de sus trabajadores/as.

Adoptar las medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral que tiendan a favorecer la permanencia de los/las trabajadores/as, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio y evitar su rotación.

La empresa será responsable de la calidad técnica de los servicios realizados así como de las consecuencias que se deduzcan para el Ayuntamiento o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas de la ejecución del contrato. Serán por cuenta de la empresa las indemnizaciones que se puedan reclamar por daños o perjuicios, con ocasión de la prestación del servicio por causa imputable a ella o al personal a su cargo.

La empresa deberá admitir, a requerimiento de los Servicios Sociales municipales, la posible incorporación de alumnos en prácticas de formación en este servicio que, en ningún caso, podrán sustituir al personal o profesionales de la entidad adjudicataria, en las funciones y tareas objeto de los contratos. En caso de que la petición de esta incorporación venga de la empresa, deberá comunicarse y autorizarse por el Ayuntamiento.

La empresa deberá acreditar, con carácter previo, en caso de que haya estado obligada, el cumplimiento de la cuota de reserva para personas con discapacidad o, en su defecto, las medidas de carácter excepcional establecidas en el artículo 42 del R.D. legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley general de derechos de las personas discapacitadas y su inclusión social.





## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

**El licitador no podrá encomendar la realización del servicio al personal que tenga relación de parentesco con el usuario , hasta el 2º grado de afinidad y 3º de consanguinidad.**

El adjudicatario deberá incorporar en todos los materiales que se vayan a emplear en la ejecución del contrato (uniformes, documentación...) el logotipo de la empresa prestadora del servicio. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá facilitarle a sus trabajadores un equipo de trabajo adecuado (ropa y calzado, entre otros) y un carné identificativo que les acredite como trabajadores/as del servicio, garantizando el uso del mismo en los domicilios de los/las usuarios/as y durante la prestación del servicio. **La empresa pondrá a disposición de los/las trabajadores/as EPIs específicos o materiales de un sólo uso, para cubrir los servicios que requieran de estas medidas excepcionales como, por ejemplo, la atención a usuarios con enfermedades contagiosas o inmunodeprimidos.**

### **CLAUSULA SEXTA: RELACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA DEL SERVICIO Y LOS/LAS USUARIOS/AS**

El adjudicatario y el personal que realiza la atención deberán evitar todo conflicto personal con los usuarios y sus familiares, informando de los posibles incidentes que surjan, de forma inmediata, al técnico/a municipal responsable. El Ayuntamiento de Zas, a través de la concejalía competente, abrirá el correspondiente expediente informativo, si procediera.

El personal de la entidad adjudicataria deberá mantener, siempre e inescusablemente, el secreto profesional en cuanto a lo que suceda en cada domicilio.

De aquellas circunstancias que puedan vincularse a una situación de violencia doméstica o abandono de menores, ancianos o personas discapacitadas deberá dársele conocimiento, obligatoriamente y de inmediato, al responsable municipal del servicio (de ser posible el mismo día, si no, en las primeras 24 horas desde que exista conocimiento).

Los/las trabajadores/as de la empresa no podrán aceptar cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de los/las usuarios/as. La empresa será responsable de su cumplimiento, y deberán informar al Departamento de los Servicios Sociales de cualquier situación de esta naturaleza que se produzca y no podrán formar parte de cualquiera forma jurídica (testamento, compraventa...) y en la que participe el usuario del servicio.

En ningún caso el/la auxiliar de ayuda a domicilio, o cualquier otro/a empleado/a o profesional de la entidad adjudicataria, podrá entrar en el domicilio del usuario/a sin consentimiento del titular del **mismo, en horario o fuera del horario laboral**. La entrega de llaves del domicilio por parte del usuario/a a la empresa o personal a su cargo, deberá ser comunicado previamente al ayuntamiento y, en todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de la misma vincula directamente a la empresa y a los usuarios/as, sin que pueda alcanzar, en ningún caso, dicha responsabilidad al Ayuntamiento.

El/la auxiliar de ayuda a domicilio, o cualquier otro personal o profesional de la entidad adjudicataria, en ningún caso, podrá proceder al cobro -ni con autorización expresa- de los



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

haberes, de cualquier naturaleza, del usuario. Además, no les está permitido recibir ni custodiar dinero, joyas ni objeto alguno del/a usuario/a.

La empresa adjudicataria se compromete a comunicar, por escrito e inmediatamente, cualquier alteración o modificación que se produzca en el domicilio respecto a las condiciones iniciales en las que este se inició, así como cualquier incidente que pueda producirse durante la realización del servicio, tanto las relativas al funcionamiento como aquellas que puedan influir directamente en la correcta conservación y utilización de alimentos. Informarán, asimismo, de cualquier anomalía de carácter higiénico-sanitaria que se haya podido detectar.

### **Ausencias en el domicilio:**

El usuario/a deberá comunicar con 10 días de antelación, y en circunstancias comunes y previsibles, (consultas médicas programadas, vacaciones, visitas a familiares y cualquier otra ausencia voluntaria), cualquier ausencia temporal del domicilio que pudiera impedir la prestación del servicio; dicha comunicación deberá de realizarse al coordinador/a de la empresa adjudicataria en el número de teléfono que la empresa deberá indicar a los usuarios/as, o bien, al/la auxiliar que acude al domicilio, firmando el formulario de comunicación de ausencia e indicando la causa o motivo.

Ante cualquiera de estas ausencias (voluntarias u obligadas) la empresa concesionaria estará obligada a comunicar dicho incidente, de manera inmediata, a la coordinadora municipal.

Como norma general, ni el/la auxiliar ni ningún otro personal de la empresa adjudicataria, trabajará en el domicilio del/a usuario/a en ausencia de este, excepto circunstancias debidamente informadas por el Departamento de Servicios Sociales. Exceptuando la circunstancia anterior, en caso de que el/laa usuario/a no se encuentre en el domicilio en el horario de atención, el/la auxiliar no está autorizado/a a esperar y deberá poner en conocimiento del Departamento de Servicios Sociales el incidente.

En el caso de desplazamiento al domicilio del/a usuario/a a efectos de prestación del servicio, si estuviera ausente sin preaviso, se abonará, igualmente, el coste completo del servicio por parte del usuario/a, excepto en los casos de fuerza mayor.

En caso de que el/a usuario/a, por motivos personales y sin preaviso, falte del domicilio puntualmente por un período no superior a un día de servicio, se abonará, igualmente, el coste completo del servicio.

A partir del primer día de servicio persistiendo la ausencia del usuario, la empresa no podrá continuar facturando por servicios prestados.

### **Deber de la empresa adjudicataria en lo referente a los medios materiales:**

La empresa adjudicataria deberá contar con una infraestructura adecuada para el desarrollo del servicio. A tal efecto, la entidad adjudicataria del Servicio de Ayuda en el Hogar deberá contar con un local de referencia y que, en todo caso, deberá estar **situado en la provincia de A Coruña**. Con el objeto de poder desarrollar entre la empresa y los servicios municipales una



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

gestión y coordinación ágil y eficaz, la empresa deberá contar con equipos de telefonía e informática precisos.

Deberá estar dotada de una infraestructura informática necesaria para la implantación de la base de datos y documentales necesarios para la correcta prestación del servicio.

### **CLÁUSULA SÉPTIMA : ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS**

La recepción de la demanda y la valoración de los casos las realizarán los/las trabajadores/as sociales del Ayuntamiento, así como el diseño de la intervención, la asignación de las atenciones oportunas y la modificación o finalización del servicio, determinando las características de este, así como el tiempo necesario de atención, tanto en el acceso al servicio para las personas usuarias con dependencia valorada, como en los casos de régimen de libre concurrencia.

Asignado el servicio, el Departamento de Servicios Sociales deberá comunicarle al adjudicatario, siempre previa conformidad del usuario, los siguientes aspectos:

- Concesión municipal del alta del beneficiario en el Servicio de Ayuda en el Hogar. Identificación, domicilio y número de teléfono del beneficiario.
- Información social, personal y familiar, así como, de ser el caso, aspectos relacionados con la salud del/a beneficiario/a, diagnóstico social, etc., que resulten imprescindibles para la correcta ejecución del Servicio de Ayuda en el Hogar.
- Plan de trabajo, con los objetivos que se pretenden conseguir, las tareas y funciones que habrá que realizar, así como el número de horas y días, el horario concreto del servicio y su duración.

La empresa adjudicataria y ante cualquier contingencia en la prestación del servicio (ausencia voluntaria del usuario/a, ausencias obligadas del usuario/a, etc..) comunicará, de manera inmediata, dicho incidente al/la coordinador/a municipal.

El plazo de inicio de la realización de los servicios a cada usuario no podrá exceder de 5 días, contados a partir de la comunicación municipal del alta.

En los casos valorados como urgentes por los responsables municipales, el plazo de inicio deberá ser inmediato, siempre que la disponibilidad de personal así lo permita y, en ningún caso, podrá exceder de 24 horas desde la comunicación.

El adjudicatario a través del/de la coordinador/a, comunicará por escrito (vía fax o correo electrónico) la fecha de inicio real del servicio y el nombre de la auxiliar asignada al usuario.

El adjudicatario/a informará de los siguientes aspectos, según el protocolo y los formatos establecidos por el Ayuntamiento de Zas, y con la periodicidad que a continuación se establece:

- Mensualmente: informe de las fechas de alta, bajas y suspensiones, así como número de horas y servicios realizados a cada usuario, cuadro de prestación horaria, a efectos



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

de posibles modificaciones en el proyecto de intervención (cuadros mensuales de turnos). **Siempre antes del día 5 del mes siguiente al período a facturar.**

- Bimensualmente: como mínimo, deberán emitirse informes de seguimiento individualizados, elaborados a partir de las “hojas de seguimiento individualizado”, de todas las variaciones, evaluaciones e incidentes que se produzcan respecto a cada beneficiario/a del SAF.
- Anualmente: memoria de la prestación del servicio del SAF, que contenga, entre otros, los indicadores establecidos por el Ayuntamiento de Zas. **Antes del día 20 de enero del año siguiente al año que hace referencia la memoria.**

La empresa adjudicataria deberá colaborar en la elaboración y tramitación de los proyectos de intervención individuales, así como en los acuerdos de servicio del/a usuario/a.

La empresa adjudicataria deberá contar con hojas de incidentes del personal auxiliar.

El adjudicatario/a del servicio deberá realizar los mínimos cambios en la atención a los/las usuarios/as, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar, vida cotidiana e intimidad personal. Todo esto se deberá cumplir, habida cuenta las obligaciones derivadas de la relación contractual de la empresa con su personal. No obstante, siempre que se produzca un cambio, tanto del plan de trabajo, de horario, como de personal, la entidad adjudicataria deberá comunicárselo, con la mayor brevedad posible, tanto a los técnicos municipales (para que tales modificaciones sean aprobadas), como al usuario afectado (con el fin de evitar descuidos en la ejecución de los servicios).

En casos excepcionales, previa reclamación por parte de los usuarios e informe de la trabajadora social del Ayuntamiento, podrán solicitar al adjudicatario/a cambio del/la auxiliar adscrito al usuario/a. En ningún caso, el Ayuntamiento tendrá ningún tipo de relación laboral con el personal de la empresa.

La competencia para la aprobación de suspensiones temporales, reanudacións, ampliación de servicios y horarios, extinciones y otras modificaciones inherentes a la prestación del servicio es competencia de los técnicos municipales.

### **CLÁUSULA OCTAVA: NOMBRAMIENTO DE COORDINADOR/A Y PERSONAL QUE Se VA A EMPLEAR**

Para la correcta coordinación de los servicios, la entidad adjudicataria asignará entre el personal técnico un coordinador/a que mantendrá constantemente informados a los/las técnicos/as municipales responsables de la marcha del servicio, asumiendo las directrices indicadas por estos, con el fin de lograr una idónea implantación y realización del servicio. Contará con experiencia profesional en servicios sociales, especialmente en proyectos de intervención con personas mayores o discapacitadas, así como en el conocimiento y manejo de recursos, toda vez que para la emisión de informes sociales es preciso la figura de un trabajador social.

A estos efectos deberá cumplir lo dispuesto en el art. 12 de la Orden de 22 de enero de 2009, por la que se regula el Servicio de Ayuda en el Hogar.



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

El/la coordinador/a estará permanentemente localizable y, en todo momento, con el fin de resolver cuantos incidentes puedan producirse durante el desarrollo del servicio. La tal efecto deberá disponer de conexión permanente con los servicios sociales municipales mediante correo electrónico, fax, teléfono fijo y teléfono móvil.

En ningún caso, el Ayuntamiento de Zas se subrogará en las relaciones contractuales entre la empresa contratista y sus trabajadores al finalizar la contrata, cualquier que sea su causa y se proceda o no la una nueva adjudicación.

El adjudicatario de los servicios se obliga al incremento o merma del personal necesario para la correcta ejecución del servicio.

El personal que se emplee no tendrá ningún tipo de relación laboral, contractual o de ninguna naturaleza con el Ayuntamiento de Zas, y la empresa deberá tener debidamente informado a su personal de esta cuestión, haciendo constar expresamente esta circunstancia en los contratos de personal que suscriba.

El adjudicatario del servicio deberá cumplir todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, y respetar los convenios colectivos en vigor.

### **CLÁUSULA NOVENA : PROTECCIÓN DE DATOS - RIESGOS LABORALES**

La entidad adjudicataria y el personal que emplee se obligan al cumplimiento estricto de las normas vigentes en materia de protección y tratamiento de datos de carácter personal, en relación con lo que conozcan por razón de la realización del servicio y, asimismo, al respeto del secreto profesional, y a los otros principios de su código deontológico.

El adjudicatario/a del servicio se abstendrá de obtener otros datos personales de los usuarios, distintos de los suministrados por el Departamento de Servicios Sociales.

El personal de la entidad deberá de cumplir las medidas de prevención de riesgos laborales establecidas en la legislación vigente.

### **CLÁUSULA DÉCIMA : RESPONSABILIDAD**

En caso de accidente o de perjuicio de cualquier género que le ocurra a los/las trabajadores/as con ocasión del ejercicio de sus funciones, el adjudicatario cumplirá con lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que esta alcance, de ningún modo, al Ayuntamiento de Zas.

A los efectos de la responsabilidad que pudiera derivarse para el adjudicatario por daños frente a terceros, por causa imputable a la empresa o a cualquiera de sus elementos adscritos al contrato, **se presentará, previamente a la formalización del contrato administrativo:**

Certificado del seguro de responsabilidad civil, con los siguientes límites globales y coberturas:



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

### Límites globales:

- Límite global por siniestro: 300.000,00 €
- Límite global por anualidad: 300.000,00 €
- Límite global por víctima: 150.000,00 €

### Coberturas:

INTERÉS ASEGURADO	SUMA SINIESTRO	POR	SUMA ANUALIDAD	POR	LÍMITE POR VÍCTIMA
Explotación	300.000,00 €		300.000,00 €		150.000,00 €
Subsidiaria	300.000,00 €		300.000,00 €		150.000,00 €
Patronal	300.000,00 €		300.000,00 €		150.000,00 €
Cruzada	300.000,00 €		300.000,00 €		150.000,00 €

La justificación de las pólizas suscritas y del pago de las primas deberá realizarse previamente a la formalización del contrato, y cada vez que se renueven las pólizas.

### CLÁUSULA UNDÉCIMA : FORMA DE PAGO

El pago de los servicios del contrato se efectuará conforme a lo estipulado en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en el presente de prescripciones técnicas.

A los efectos de facturación se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- En el caso de ausencias comunes y previsibles (consultas médicas programadas, vacaciones, visitas a familiares y cualquier otra ausencia voluntaria) no comunicadas por el usuario/a comportará la facturación del primer servicio (no realizado) por la empresa al ayuntamiento.
- En el caso de ausencias obligadas (acontecimientos sobrevenidos o de fuerza mayor tales como: hospitalización, empeoramiento de salud) convenientemente justificadas. Si la empresa adjudicataria, no hubiera sido avisada bien por el usuario/a o bien por los técnicos municipales, tendrá derecho a percibir el importe del servicio (**un único servicio**) no prestado.
- En caso de que el/la usuario/a, por motivos personales y sin preaviso, falte del domicilio, a partir del primero día de servicio persistiendo la ausencia del usuario, la empresa no podrá continuar facturando por servicios prestados.

### CLÁUSULA DUODÉCIMA: MEDIDAS EN CASO DE HUELGA



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

En el supuesto eventual de huelga general o huelga en el sector al que pertenecen los/las trabajadores/as adscritos/as al servicio, el/la adjudicatario/a se compromete a mantener informada a la entidad local de los incidentes y coordinará con la concejalía competente los servicios mínimos.

Una vez finalizada, la entidad adjudicataria deberá presentar, en el plazo máximo de una semana, un informe (con la conformidad del/la coordinador/a del servicio) en el que se indiquen los servicios mínimos realizados y el número de horas o servicios que se dejaron de realizar.

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, la entidad municipal valorará las deducciones que correspondan en la factura. Esta valoración se le comunicará por escrito al contratista.

### **CLAUSULA DÉCIMOTERCERA : CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

Las ofertas de los licitadores se valorarán hasta un máximo de 100 puntos, conforme a los criterios de adjudicación, ordenados por orden decreciente de importancia, que a continuación se indican y con su correspondiente ponderación:

#### 1.- CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (sobre B):

Propuesta técnica: **se valorará hasta un máximo de 9 puntos**, distribuidos de la siguiente manera:

a) Organización y operativa del servicio: horarios, temporalizaciones, procedimientos, atenciones de urgencias: máximo 6 puntos.

##### **Se valorará:**

- Disponibilidad de un teléfono de urgencias 24 horas y 365 días.
- Mayor brevedad en la comunicación de las urgencias.
- Mayor brevedad en la cobertura de las urgencias.
- Mayor brevedad en dar altas efectivas
- Mayor contacto telefónico periódico con los usuarios/as.
- Existencia de un protocolo de actuación ante urgencias durante la prestación del servicio y explicación mediante esquemas, diagramas o similar de su funcionamiento.
- Existencia de un protocolo o metodología de trabajo y explicación mediante esquemas, diagramas o similar de su contenido.
- Existencia de un protocolo de actuación para situaciones de urgencia con usuarios/as que padezcan enfermedades mentales; explicación mediante esquemas o diagramas de su contenido.
- Existencia de un modelo de parte de trabajo de incidentes. Para ser valorado, deben ser aportados.

b) Recursos materiales que la empresa dedicará a la ejecución del contrato: máximo 1 punto.



## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

Se valorará:

- Sistemas informáticos que faciliten la gestión del servicio.
- Hardware específicos y de utilidad para el servicio.
- Otros debidamente justificados y explicados.

Advertencia: no debe figurar ningún tipo de información de la que se valora en el sobre C, de ser así la proposición quedará excluida.

c) Plan de formación continua para el personal: máximo 1 punto.

Se valorará número de cursos, contenido, duración y formato.

d) Plan de calidad y sistema de evaluación: máximo 1 punto.

Se valorará el sistema de reclamaciones y sugerencias por parte de los usuarios o familiares, sistema de medición de la satisfacción de personas usuarias. Sistema de medición y control del servicio.

### 2.- CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS (sobre C):

Se valorarán hasta un máximo de 91 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

#### **2.1. PRECIO OFERTADO A LA BAJA (máximo 73 puntos)**

Para la valoración del precio, se aplicará la fórmula elaborada por la facultad de matemáticas mediante programa informático facilitado por la Diputación Provincial de A Coruña en su página web. (<http://www.dicoruna.es/valoracion>)

La valoración del precio ofertado se realizará excluyendo el impuesto sobre valor añadido.

#### **2.2. AYUDAS TÉCNICAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS OFERTADAS SIN COSTE A MAYORES (máximo 18 puntos)**

Dentro de este apartado se valorará, exclusivamente, la presentación por parte de las empresas de los siguientes servicios complementarios y ayudas técnicas, destinados a mejorar e incrementar la calidad de vida de las personas usuarias, y en concreto:

##### **2.2.A. OFERTA DE AYUDAS TÉCNICAS ANUALES ( máximo 12 puntos)**

Se valorará exclusivamente: grúas de movilización personal, camas articuladas, andadores, sillas de ruedas, sillas ducha-bañera, y lavacabezas en cama.

La empresa licitadora deberá indicar el número de ayudas que ponen a disposición del Ayuntamiento para una anualidad del contrato, toda vez que si hubiera prórrogas el número total de ayudas técnicas ofertadas sin coste sería lo mismo para cada anualidad prorrogada.

La entrega en el domicilio de los usuarios/as, (recogida, mantenimiento, etc.) será por cuenta de la empresa adjudicataria.

A efectos de valoración no se tendrán en cuenta otras ayudas técnicas diferentes a las expuestas.





## CONCELLO DE ZAS (A CORUÑA)

Praza do Campo, n.º 1 • 15850 Zas (A Coruña) • Teléf.: 981 708 303 • Fax: 981 751 142

A los efectos de valoración, se hará una regla de tres para cada apartado, de manera que el licitador que más oferte tenga dos puntos y el resto proporcionalmente,

### **2.2.B. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (máximo 6 puntos)**

1. SERVICIO DE FISIOTERAPIA (máximo 2 puntos) las empresas licitadoras deberán indicar y ofertar un número de servicios anuales (un servicio será equivalente a 1 hora de prestación de fisioterapia).

A los efectos de valoración, se hará una regla de tres para cada apartado, de manera que el licitador que más oferte tenga dos puntos y el resto proporcionalmente,

2. SERVICIO DE PODOLOGÍA A DOMICILIO (máximo 2 puntos), las empresas licitadoras deberán indicar y ofertar un número de servicios anuales (un servicio será equivalente a 1 hora de prestación de podología).

A los efectos de valoración, se hará una regla de tres para cada apartado, de manera que el licitador que más oferte tenga dos puntos y el resto proporcionalmente,

3. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO, SOCIALIZACIÓN Y DESARROLLO DE HÁBITOS SALUDABLES (máximo 2 puntos) Se trata de un servicio complementario dirigido a aquellas personas que carecen de apoyo familiar y que por sus características físicas, psíquicas o sensoriales precisan de un acompañamiento.

A los efectos de valoración, se hará una regla de tres para cada apartado, de manera que el licitador que más oferte tenga dos puntos y el resto proporcionalmente,

Todas las mejoras que se formulen serán sin coste para el Ayuntamiento.

Zas, 19 de diciembre de 2016

La trabajadora social,

Fdo. M<sup>a</sup> Angélica Pose Lema