

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, VARIOS CRITERIOS CON PUBLICIDAD, PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES SIERRA NORTE.

1. OBJETO DEL CONTRATO:

Este contrato tiene como objeto la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, según se describe en el epígrafe siguiente.

2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO:

2.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

El Servicio de Ayuda a Domicilio, objeto de esta contratación, es una prestación básica que se incluye dentro de los Servicios Sociales y se dirige a grupos familiares o personas que viven solas, encontrándose en situación de especial necesidad o falta de autonomía personal suficiente para el desempeño normal de las actividades de la vida diaria. Sus objetivos son:

- a) Evitar el deterioro de las condiciones de vida de estos núcleos familiares
- b) Apoyar la organización familiar evitando en lo posible el desencadenamiento de situaciones críticas que puedan concluir en internamientos innecesarios
- c) Aumentar la autonomía personal y facilitar así la permanencia en el medio habitual de los destinatarios

El Servicio de Ayuda a Domicilio, comprende la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria y la cobertura de las necesidades domésticas mediante los servicios previstos en el artículo 23 de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre y se prestará a todos los sectores de población que puedan precisarlo. Desarrolla principalmente las siguientes actividades:

2.2 MODALIDADES DEL SERVICIO

2.2.1 - ATENCIONES DE CUIDADO PERSONAL:

Objetivo: La prestación de cuidados personales, tiene como objeto la atención en domicilio de aquellas personas que, debido a sus condiciones físicas y/o psíquicas y familiares, requieran ayuda total o parcial para la realización de su aseo personal y cuidados higiénicos básicos.

Tareas:

- Aseo, Incluyendo cambio de ropa personal y de cama, lavado de cabello, afeitado, corte de uñas, siempre que no requiera la intervención de otros profesionales, es decir, todo aquello que requiera la higiene habitual de personas por motivos socioeducativos y/o por ser encamados o incontinentes.
- Realización de cambios posturales necesarios en encamados, indicando a los familiares o personas convivientes, cuándo y cómo deben realizarlos para evitar la formación de úlceras.

- Apoyo en la movilización dentro del hogar, entre lo que se incluye el levantar y acostar de la cama (servicio continuo o discontinuo), traslados de posición y ubicación (cama-sillón y viceversa, ayuda al traslado de la persona por las dependencias del domicilio, ayuda a la salida a la calle, etc.)
- Ayuda para la ingestión de alimentos para aquellos usuarios que no pueden comer por sí solos, queda prohibida la administración de alimentos por vía intravenosa o similar.
- Ayuda para la toma de medicamentos prescritos por un centro de salud. Las atenciones sanitarias auxiliares, tales como curas, inyecciones, enfermería, podología y otras serán proporcionadas por la red normalizada de salud, quedando terminantemente prohibido la realización de éstas por parte del personal de la ayuda a domicilio.
- Acompañamiento a visitas terapéuticas y acompañamiento en casos de urgencia tanto a requerimiento de organismos oficiales, como por necesidades familiares.
- Apoyo, en aquellos casos que sea necesario, en las actividades normales propias de la convivencia del usuario en su entorno, como salidas a lugares de reunión, visitas a familiares, actividades de ocio, etc.... siempre que no disponga de apoyo familiar o de voluntariado.

2.2.2. ATENCIONES DE CARÁCTER DOMÉSTICO

Objetivo: El mantenimiento de unas adecuadas condiciones de organización e higiene del domicilio del usuario, constituyéndose como recurso idóneo de apoyo en aquellas tareas domésticas que así lo requieran

Tareas:

- Limpieza de la vivienda, tratando de mantener unas condiciones higiénicas suficientes para el normal desenvolvimiento de la persona beneficiaria del Servicio. El apoyo se dirigirá fundamentalmente a la limpieza de aquellas partes del domicilio que mayor dificultad o riesgo personal representen para el usuario, aunque, en general, se seguirán las pautas que en cada caso prioricen los/las técnicos/as municipales.
- Lavado y planchado de ropa
- Realización de compras domésticas a cuenta del usuario
- Cocinado de alimentos.
- Reparación menor de utensilios domésticos y de uso personal cuya necesidad de arreglo se presente de modo imprevisto y que el usuario por limitaciones no pueda arreglar, siempre y cuando no se precise para ello de la intervención de un profesional especialista.
- Cualquier otra actividad que se considere necesaria para el normal funcionamiento del domicilio del usuario previa valoración técnica.

2.2.3. OTRAS ATENCIONES

- Atención de Menores en situación de riesgo
- Otros apoyos complementarios de carácter similar, valorados técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios.

Quedan excluidas de esta prestación todas aquellas tareas que no sean cometido del personal de ayuda a domicilio y, especialmente, las funciones y tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización de la que carecen los profesionales que intervienen en la misma.

3. MEMORIA.

La entidad adjudicataria deberá presentar una memoria de la misma, en la que se especifique:

- Breve curriculum de la entidad.
- Sede o referencia (direcciones, teléfonos, etc.).
- Estructura organizativa.
- Experiencia y formación del personal. Criterios de selección.
- Sistemas de supervisión de tareas y control de calidad.
- Estatutos de la Asociación en su caso, o detalle de los objetivos y actividades que desarrollen.

4. CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL.

El adjudicatario deberá asumir para la prestación servicio el personal que figura como anexo a los presentes pliegos

La entidad adjudicataria deberá contar con el personal necesario, dotado de aptitudes y actitudes idóneas para la cobertura del servicio que, en el caso de las coordinadoras, deberán poseer la titulación de Diplomadas en Trabajo Social.

Dicho personal estará debidamente formado y cualificado.

La entidad adjudicataria asumirá las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considera como personal municipal.

En ningún supuesto la Mancomunidad se subrogará en las relaciones contractuales entre contratistas y personal de la entidad adjudicataria, ya sea por extinción de la sociedad, quiebra, suspensión de pagos o cualquier otra causa.

5. SEDE SOCIAL. La entidad adjudicataria deberá tener una sede social con teléfono y fax, funcionando en horario de mañana y tarde, desde las 8:00 horas hasta las 20:00 horas.

6. MEJORAS.

Podrán proponerse mejoras técnicas en relación a:

- Utilización gratuita de soportes y ayudas técnicas para la movilización de usuarios.
- Organización de actividades para usuarios de las diferentes prestaciones, sin coste adicional.
- Compromiso de participación en exposiciones, muestras, jornadas, etc., relacionada con el objeto del presente contrato, según indicaciones de la Mancomunidad, sin coste adicional para la Mancomunidad, con aportación de personal y material, en su caso.
- Otras a propuesta de la entidad.

7. RELACIONES ENTRE LA MANCOMUNIDAD Y EL CONTRATISTA

La relación entre la Mancomunidad y el contratista se canalizará a través de la Presidencia o quien ésta designe.

7.1.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Para facilitar la comunicación Mancomunidad/Contratista, contará como interlocutora técnica del servicio con la Coordinadora de Programas

7.1.1.- Los/as Trabajadores/as Sociales de Servicios Sociales de Atención Primaria, realizarán la valoración del caso y el diseño de la intervención, asignando las prestaciones que considere técnicamente adecuadas. Será asimismo, responsable de la evaluación continuada de los cambios derivados de ella y de la conclusión del caso. Será pues la técnico responsable quien determinará:

Las personas que serán beneficiarias del Servicio: los usuarios (altas y bajas)

El número de horas y la periodicidad con que ha de prestarse el servicio en cada caso, así como el horario completo en aquellas prestaciones que se estime que lo requieran.

Las prestaciones específicas de la atención a cada usuario

La cuantía que aportará cada usuario estará en función del informe social realizado, y la aplicación del baremo que la Ordenanza reguladora del precio público del servicio establezca.

La modalidad de prestación que proceda en cada caso, así como las tareas específicas de la atención a cada usuario.

7.1.2.- Las modificaciones que sea preciso introducir en cada caso, para garantizar el mejor funcionamiento del servicio.

Asignado el servicio al usuario, la Mancomunidad lo comunicará a la entidad adjudicataria por escrito. El plazo de inicio de la prestación por parte de la entidad no será superior a 4 días a partir del recibo de la orden de alta. La Entidad, a su vez, comunicará por escrito el comienzo de la prestación a la Mancomunidad, quien lo notificará al usuario. En casos de extrema urgencia, el

servicio habrá de prestarse como máximo dentro de las 48 horas posteriores a la notificación.

7.1.3.- La Entidad contratante asumirá todas las recomendaciones que se emitan desde la Mancomunidad relacionadas con la prestación del servicio.

7.2. — FUNCIONAMIENTO Y COORDINACIÓN

Dadas las características del Servicio, es indispensable que el mismo se preste en un clima de confianza y seriedad que va más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación.

Esto requiere que la relación Mancomunidad-Entidad adjudicataria — Usuario sea fluida y con continuidad, para lo cual se exige:

7.2.1.- La Entidad adjudicataria nombrará y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se hayan determinado.

7.2.2.- Para una correcta coordinación del Servicio, la Entidad asignará un/a coordinador/a con la suficiente capacitación y conocimientos técnicos del Servicio, cuyas funciones serán:

- a) Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuario, por el cuadro técnico de la Mancomunidad.
- b) Mantener constantemente informados a los responsables municipales de la marcha de los servicios asignados.

7.2.3.- Salvo situaciones excepcionales que, en todo caso, serán comunicadas a la Mancomunidad, se evitarán los cambios de personal en la atención al usuario, a fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. Las sustituciones de los Auxiliares de Hogar deben ser las mínimas imprescindibles y siempre debidamente justificadas.

7.2.4.- En el caso de que la Entidad estime conveniente cualquier cambio en la prestación, deberá comunicarlo por escrito, razonando la prevista mejora en la calidad del servicio a prestar. Será la Mancomunidad quien decidirá en última instancia acerca de la conveniencia del mencionado cambio.

7.3 – CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

7.3.1.- EL inicio de la prestación del Servicio se resolverá mediante la entrega de órdenes del alta a la empresa contratante, la cual a su vez notificará a la Mancomunidad la fecha prevista del inicio del servicio y la sujeción a los extremos contenidos en la orden.

7.3.2.- EL cuadro técnico de la Mancomunidad, comprobará la materialización y calidad de los servicios prestados al usuario.

7.3.3.- Se estipularán las reuniones necesarias entre la Entidad y los responsables de la Mancomunidad a fin de recabar información sobre cada caso asignado y sobre la marcha general del Servicio. Estas reuniones tendrán una periodicidad quincenal como mínimo, excepto que se produzca algún caso que requiera una valoración inmediata.

7.3.4.- Las auxiliares cumplimentarán semanalmente el impreso de control que le entregarán a través de su coordinadora. A su vez deberán cumplimentar la ficha de incidencias que será remitida a la Coordinadora de Programas de la Mancomunidad, con una periodicidad mensual.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES RECIPROCAS DE LA MANCOMUNIDAD Y LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

8.1 LA MANCOMUNIDAD OSTENTARÁ, EN TODO CASO, LAS POTESTADES SIGUIENTES:

8.1.1.- Ordenar discrecionalmente las modificaciones en la prestación que aconseja el interés público y entre otras: la variación en la calidad, cantidad, tiempo, horario y lugar de las prestaciones en que consista el Servicio siempre teniendo como referencia el bienestar del beneficiario.

8.1.2.- Fiscalizar la gestión del contratista a cuyo efecto podrá inspeccionar el servicio y la documentación relacionada con el mismo y dictar las órdenes para mantener o restablecer la debida prestación.

8.1.3.- Imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiese.

8.1.4: Suprimir el Servicio.

8.1.5. Cualquier otra según la legislación vigente.

8.2.- SERÁN OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA:

8.2.1.- Prestar el Servicio del modo dispuesto en la contrata u ordenado, posteriormente, por la Mancomunidad.

8.2.2.- No podrá el adjudicatario del Servicio subarrendar, ceder o traspasar los derechos y obligaciones dimanantes del contrato sin autorización de la Mancomunidad, siendo la infracción de lo aquí dispuesto causa de resolución del contrato.

8.2.3.- Disponer de los medios personales y materiales suficientes y adecuados para la prestación del servicio, así como incrementar dichos medios en caso de ampliación del servicio, asumiendo todos los costos derivados de la relación de dependencia de dicho personal, que, en ningún caso, se considerará personal municipal.

8.2.4.- Para evitar posibles problemas de seguridad, la Entidad Adjudicataria se compromete a aceptar las órdenes que dicte la Mancomunidad, para la identificación y control del personal designado por la Entidad para la prestación del Servicio.

8.2.5- Cubrir el Servicio en función de las necesidades del mismo, independientemente de la organización de su personal.

8.2.6- Aportación de la documentación e información del servicio, en el formato que establezca en cada momento la Mancomunidad, de forma periódica.

8.3.- RELACIONES CON EL USUARIO

8.3.1.- La Entidad adjudicataria y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente, a través de los canales de coordinación ante descritos, de todo incidente a la Mancomunidad para que esta resuelva. En todo caso, hay que tener presente que los usuarios serán, a todos los efectos, considerados usuarios del Servicio Municipal.

8.3.2.- El personal de la Entidad deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional. En general, deberá realizar funciones en relación al usuario de conformidad a las reglas que establece la propia normativa del servicio de ayuda a domicilio.

8.3.3- Deberá garantizarse la continuidad de la auxiliar que presta el servicio en el domicilio de cada usuario y su sustitución se realizará siempre por causa justificada y comunicando esta a la Coordinadora de Programas y a su Trabajador/a Social de referencia, a fin de evitar las molestias que estos cambios producen sobre la confianza del usuario.

9. EXTENSIÓN Y LÍMITES DE LA AYUDA A DOMICILIO

9.1.-La extensión de este servicio estará condicionada a las Normativas de la Mancomunidad y a la disponibilidad de recursos técnicos, humanos y financieros, y a lo establecido en el Convenio de Servicios Sociales con la Comunidad Autónoma.

9.2.- En el caso de existir limitaciones, se establecerá un orden, atendiendo en primer lugar a los usuarios que lo tuvieran reconocido, siempre que persista la situación de necesidad que dio lugar a su concesión, y en segundo lugar a los que tengan mayor puntuación en función del baremo de situación de necesidad de ayuda a domicilio, recogido en el Reglamento de la Mancomunidad.

9.3.- La ayuda a domicilio no podrá cubrir situaciones que requieran atención continua, bien sea médica o social. Se prestará todos los días del año y se considerará un servicio diurno, de 7 a 21 horas, estableciéndose los siguientes límites de atención:

- a) En SERVICIOS DOMÉSTICOS: un mínimo de una hora semanal en un mismo día y un máximo de seis horas semanales, distribuidas de lunes a viernes.
- b) En SERVICIOS DE CARÁCTER PERSONAL un mínimo de una hora semanal en un mismo día y un máximo de seis horas semanales, distribuidas de lunes a domingo, salvo excepciones valoradas por el/la Trabajador/a Social de referencia.
- c) En el supuesto de compatibilizar SERVICIOS DOMÉSTICOS y de CARÁCTER PERSONAL: el límite máximo se fija en doce horas semanales, salvo excepciones valoradas por el/la Trabajador/a Social de referencia.

En los casos que tengan reconocimiento de dependencia, mediante un PIA, será el mismo el que establezca los límites de dicha ayuda

10. BENEFICIARIOS

Para ser beneficiarios de los servicios recogidos en el presente Reglamento Municipal las personas o unidades de convivencia deberán reunir los siguientes requisitos:

- Persona/s empadronada/s en un Municipio de la Mancomunidad.
- PERSONAS MAYORES: personas mayores con pérdida de autonomía personal y en condiciones de desventaja social.

DISCAPACITADOS: personas con disminución de su movilidad o de sus capacidades que

afecten significativamente a su autonomía personal,

- **FAMILIAS EN SITUACIÓN DE CRISIS:** aquellas unidades convivenciales que atraviesan situaciones de crisis que puedan requerir apoyo en la relación de sus tareas habituales:
 - Personas con cargas familiares no compartidas.
 - Desestructuración familiar.
 - Conflictos relacionales.
 - Otros.
- Personas con reconocimiento de dependencia y resolución de programa individual de atención.

10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS DE LA AYUDA A DOMICILIO

A partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio, el usuario adquiere los siguientes compromisos y deberes:

10.2.1 Comunicar cualquier cambio en sus circunstancias que pueda tener incidencia en el mismo: ausencia del domicilio, cambios en la unidad de convivencia, en su situación psicofísica y en sus ingresos.

10.2.2. Tener a disposición de los/las auxiliares domiciliarios/as todos los medios necesarios en buen uso para realizar sus funciones en las condiciones idóneas. Entre otros: detergentes, utensilios de limpieza, escaleras para acceder a lugares elevados, etcétera.

10.2.3 Mantener a los animales domésticos libres de parásitos y debidamente vacunados para evitar todo tipo de contagios al personal que le atiende a domicilio.

10.2.4. Mantener la instalación eléctrica en condiciones adecuadas para el uso en el transcurso de la atención que recibe.

10.2.5. Disponer de agua corriente en el caso de que sea necesaria dentro de los contenidos del servicio.

10.2.6. Disponer de línea telefónica en el caso de solicitar el servicio de teleasistencia.

10.2.7 Facilitar los datos médicos relativos a los miembros de la unidad de convivencia al objeto de cumplimentar lo establecido en la normativa de prevención de riesgos laborales.

10.2.8 Estar presente en el domicilio para que se pueda prestar el servicio (ayuda a domicilio).

10,2.9. Tener residencia efectiva en el domicilio.

10.2.10 Guardar el debido respeto al personal que presta el servicio.

101.11 Abonar precio público por hora/día calculado según sus ingresos y situación sociofamiliar en los servicios de ayuda a domicilio.

10.2.12 Cumplimiento de los compromisos del usuario firmados en su momento.

En los casos que se considere necesario, se establecerán compromisos de obligado cumplimiento complementarios. El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar a las sanciones que se establecen, según lo contenido en el Reglamento y la normativa vigente aplicable.

11. CASOS DE IMPOSICIÓN DE SANCIONES AL CONTRATISTA. RESOLUCIÓN Y DENUNCIA DEL CONTRATO.

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO

El adjudicatario que incumpliera el contrato responderá en la forma siguiente:

- a) Si el contratista incumpliere las obligaciones que le incumben, la Mancomunidad de Servicios Sociales Sierra Norte, estará facultada para exigir el cumplimiento o declarar la resolución del contrato.
- b) Caso de que por dicho incumplimiento la citada Mancomunidad no declare la resolución del contrato, podrá sancionar al contratista, en aplicación del artículo 196 de la Ley de Contratos del Sector Público, sin perjuicio de las responsabilidades penales que pudieran derivarse de los hechos, con una multa de hasta MIL EUROS (1.000 Euros), según lo establecido en el Procedimiento Sancionador de las Administraciones Locales y legislación concordante, por los siguientes conceptos:
 - Incumplimiento del horario establecido, sin previo aviso ni consentimiento por los beneficiarios. Se considerará especialmente grave en servicios de cuidados personales.
 - Malos tratos de palabra u obra a los beneficiarios del servicio.
 - Incumplimientos no justificados de servicios.
 - No informar a la Mancomunidad sobre cambios o modificaciones que afecten a la realización de los servicios asignados, aunque éstos hayan sido comunicados y/o acordados con los usuarios

La aplicación de penalizaciones no excluye la indemnización de daños y perjuicios a que pueda tener derecho la Mancomunidad originados por incumplimientos, demoras, o mala calidad en los servicios prestados por el contratista

12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

La entidad adjudicataria y los trabajadores, deberán cumplir la legislación protectora del tratamiento de datos de carácter personal relativo a los usuarios del servicio, según la legislación vigente.

14. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

CRITERIOS OBJETIVOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

- a) Proyecto de trabajo (memoria técnica): _____ Máximo 8 puntos.

Como criterios objetivos se especifican los siguientes, de tal forma que si se incluyen en la memoria técnica,

con un grado suficiente de especificad se adjudicará la puntuación correspondiente a cada epígrafe.

Objetivos	1 pto
Modelo organizativo y de funcionamiento	1 pto.
Distribución de tareas entre profesionales	0.50 pto
Abordaje de posible sustituciones del personal	0.50 pto
Prevención y abordaje de incidencias y no conformidades	0.50 pto
Sistemas de comunicación y coordinación con los técnicos municipales	0.50 pto
Sistemas de evaluación y mejora de la calidad de la intervención	1 pto
Documentos de soporte	0.25 pto
Manuales de calidad	0.25 pto
Plan de mejora de calidad	0.50 pto.
Plan de apoyo técnico	1 pto.
Plan de formación dirigido a los trabajadores	0.25 pto.
Plan de prevención de riesgos laborales	0.25 pto.
Medios materiales y técnicos	0.25 pto.
Recursos humanos adscritos y de apoyo	0.25 pto.

b) Mejoras económicas sobre tipos de licitación: Máximo 1,25 puntos.

Mejora económica hora ordinaria. Máx 0,75 puntos.

Se valorará con la máxima puntuación a la oferta que presente la mayor baja y el resto se valorarán proporcionalmente a la baja realizada.

La puntuación de las ofertas económicas se determinará según la siguiente fórmula:

$$\left(\frac{TL - Ox}{TL - Om} \right) x PM = Px$$

siendo :

TL: Tipo de la licitación

Om: Oferta más baja

Ox: Oferta que se puntúa

PM: Puntuación máxima

Px: Puntuación de la oferta que se puntúa

Mejora económica hora festiva. Máx 0,50 puntos.

Se valorará con la máxima puntuación a la oferta que presente la mayor baja y el resto se valorarán proporcionalmente a la baja realizada.

