

Expediente nº: 2025/408340/006-302/00004

Pliego de prescripciones técnicas para contrato de servicios por procedimiento abierto

Asunto: AYUDA A DOMICILIO DEL MUNICIPIO DE SERÓN

Documento firmado por: El Alcalde Presidente

Tipo de firma: Electrónica

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, tanto el derivado del Sistema Andaluz de Atención a la Dependencia, como el SAD no vinculado a la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, en el municipio de Serón, de acuerdo con lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas, en el Reglamento para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio, en la Orden de 27 de Julio de 2023 reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y demás normas de aplicación.

2. ÁMBITO TERRITORIAL

El ámbito territorial donde deberá prestarse el servicio es todo el municipio de Serón.

3. DURACIÓN

La duración prevista es de TRES AÑOS, con dos posibles prórrogas de 1 año cada una, con un máximo total de CINCO AÑOS (prórrogas incluidas)

4. MODALIDADES DE ACTUACIÓN

4.1. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende dos modalidades de actuación:

a) Atención personal: Son aquellas actividades y tareas que revierten directamente en la persona usuaria, dirigidas a mejorar su calidad de vida, prevenir las situaciones que puedan motivar su deterioro físico o psíquico, o la exclusión social, atender las necesidades de su vida diaria, promover y mantener su autonomía personal, fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad familiar o de convivencia en el domicilio y en su relación con la comunidad.

b) Atención de las necesidades del hogar: Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad familiar o de convivencia.

4. 2. Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

a) La atención a otras personas de la unidad familiar o de convivencia que no hayan sido contempladas en la valoración y prescripción del servicio.

b) Las actuaciones de carácter sanitario, salvo aquellas actuaciones de supervisión o ayuda en la toma de medicación prescrita, así como las curas de heridas leves y superficiales.

c) Otras actuaciones que no estén prescritas en el respectivo proyecto de intervención social y que no se especifiquen en las funciones que recoja el convenio colectivo de referencia.

d) Actuaciones de las necesidades del hogar que no estén recogidos en el punto V. Las actuaciones de atención de las necesidades del hogar sólo podrán prestarse conjuntamente con las de atención personal. Excepcionalmente y de forma justificada podrán prestarse separadamente cuando así se disponga en el

Programa Individual de Atención, de acuerdo con la intensidad horaria que garantice dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias.

5. ACTUACIONES OBJETO DEL CONTRATO

El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas:

1) **Actuaciones de atención personal:**

Los servicios relacionados con la atención personal de las personas beneficiarias en la realización de las actividades de la vida diaria quedarán enmarcados en los siguientes ámbitos:

a) Relacionados con la higiene personal:

- 1.ª Fomentar hábitos de higiene adecuados.
- 2.ª Aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y de cama.
- 3.ª Vestir o ayuda en el vestir.

b) Relacionados con la alimentación:

- 1.ª Ayuda o dar de comer y beber.
- 2.ª Control de la alimentación y fomento de hábitos alimenticios adecuados.

c) Relacionados con la movilidad:

- 1.ª Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
- 2.ª Ayuda para realizar cambios posturales.
- 3.ª Apoyo para la movilidad dentro y fuera del hogar.

d) Relacionados con cuidados especiales

- 1.ª Apoyo en situaciones de incontinencia
- 2.ª Orientación témporo-espacial.
- 3.ª Ayuda o supervisión de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
- 4.ª Servicio de asistencia y acompañamiento nocturno.

e) Relacionados con la promoción de la autonomía personal:

- 1.ª Acompañamiento dentro y fuera del domicilio y apoyo en la realización de gestiones.
- 2.ª Apoyo a su organización doméstica.
- 3.ª Actividades de ocio dentro del entorno domiciliario.
- 4.ª Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- 5.ª Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.
- 6.ª Ayuda a la adquisición y desarrollo de destrezas relacionadas con la corresponsabilidad en las tareas domésticas y el cuidado de las personas miembros de la unidad familiar o de convivencia.
- 7.ª Establecimiento de aquellas actuaciones que estén dirigidas a fomentar hábitos de conducta saludable y adquisición de competencias personales
- 8.ª Fomento de las competencias parentales y de la parentalidad positiva.

f) Relacionados con la prevención:

- 1.ª Detección proactiva de situaciones de riesgo.
- 2.ª Proporcionar pautas de autocuidado y control personal del entorno.
- 3.ª Detección inicial de posibles barreras a la autonomía y riesgo de accidente en el entorno habitual.

2) Actuaciones de atención de las necesidades del hogar.

Los servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar quedarán enmarcados en los siguientes ámbitos:

a) Relacionados con la alimentación:

- 1.ª Preparación de alimentos en el domicilio.
- 2.ª Servicio de comida a domicilio.
- 3.ª Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

b) Relacionados con el vestido:

- 1.ª Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- 2.ª Repaso y ordenación de ropa.
- 3.ª Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- 4.ª Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

c) Relacionados con el mantenimiento de la vivienda:

- 1.ª Limpieza cotidiana de la vivienda, determinado por el personal técnico.
- 2.ª Otras tareas de mantenimiento básico habitual de la vivienda que permitan unos niveles de higiene y confortabilidad óptimos que la persona realizaría por sí misma y no requieran la intervención de una persona profesional especializada, y que sean determinadas por el personal técnico.
- 3.ª Las tareas relacionadas con la limpieza general o de choque de la vivienda tendrán un carácter excepcional, y, en su caso, será determinada por el personal técnico de los Servicios Sociales Comunitarios.

3) Actuaciones complementarias

Consisten en un conjunto de actividades y/o de recursos que complementan las actuaciones de carácter personal y de atención a las necesidades del hogar indicadas anteriormente, y que mejoran sustancialmente la calidad del servicio, tales como:

- Las ayudas técnicas e instrumentales.
- Las limpiezas de choque.
- Otras mejoras que puedan establecerse.

6. LIMITES DEL SERVICIO.

NO se consideran como tareas propias en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- Atender a otros miembros del núcleo de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- Quedarán excluidas de esta prestación todas aquellas tareas que no sean del personal de la Ayuda a domicilio y especialmente las funciones o tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización de que carecen los profesionales que intervienen en la misma como: la realización de ejercicios específicos de rehabilitación o mantenimiento, colocar o quitar sondas, poner inyecciones o cualquier otro de similar naturaleza.

- Realizar obras y/o arreglos en la casa de cierta envergadura: pintar techo, encalar o empapelar paredes, trabajos de electricidad, albañilería o cualquier otro de similar naturaleza, (excepcionalmente, y siempre, previa autorización de los Servicios Sociales Comunitarios se podrán acometer alguna de estas tareas).

7. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO.

La titularidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en municipios de menos de 20.000 habitantes corresponde a la Diputación de Almería, correspondiéndole la organización, coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global del servicio, así como el personal que las desarrolle.

En el modelo de gestión indirecta, mediante contrato del servicio con empresa por la Corporación municipal, desde el Servicio Provincial de Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación de Almería se procederá:

- a) Estudiar, valorar y diagnosticar las solicitudes o demandas del Servicio de Ayuda a Domicilio: tanto las derivadas del Sistema Andaluz de Atención a la Dependencia (SAAD) como el SAD no vinculado a la Ley 39/2006 de 14 de diciembre. Esta función será realizada por el/la trabajador/a social de los Servicios Sociales Comunitarios adscrito/a al municipio de Serón.
- b) Valoración y/o supervisión de las solicitudes según su tipología, a través de la Unidad de Gestión y Coordinación de la Sección de Gestión y Coordinación de Prestaciones de SSC.
- c) Tramitación administrativa de las resoluciones de Ayuda a Domicilio del SAAD, y de las solicitudes y propuestas de Ayuda a Domicilio no vinculada al SAAD según lo dispuesto en el art. 17 del Reglamento para la Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Diputación de Almería.
- d) Comunicación de la orden de alta a la empresa contratada, en la que constarán los datos de identificación del usuario y las condiciones del servicio: intensidad mensual, distribución horaria y hoja de tareas. La empresa comenzará a prestar los servicios notificados en el plazo **de 48 horas**.
- e) Seguimiento y evaluación del servicio.
- f) Informar al Ayuntamiento de los incumplimientos de las prescripciones técnicas cometidos por la empresa prestadora del servicio.
- g) Elaboración mensual de los informes de facturación por parte del/de la director/a del Centro de Servicios Sociales Comunitarios "Alto Almanzora" conforme al procedimiento establecido para la presentación y supervisión de las facturas.

La organización y gestión del Servicio de Ayuda a domicilio por parte de la empresa tendrá como referente el cumplimiento de los derechos y deberes de las personas usuarias de dicho Servicio (arts. 16 y 17 de la Orden de 27 de julio de 2023, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía):

Derechos (artículo 16):

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tienen derecho a:

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad, especialmente en relación a su derecho a la intimidad personal y familiar.
- b) La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Tener asignada una persona profesional de referencia de los Servicios Sociales Comunitarios que garantice el carácter integral y la continuidad de la intervención.
- d) Disponer de información suficiente y veraz sobre las actuaciones e intervenciones propuestas, los servicios disponibles, los recursos alternativos que puedan resultar necesarios, así como acceso a su expediente individual.
- e) Participar en el proceso de toma de decisiones sobre su situación personal y familiar, así como a dar o denegar su consentimiento en relación con una determinada intervención.
- f) Disponer de la evaluación o diagnóstico de sus necesidades por escrito, en un lenguaje claro y comprensible, así como de un proyecto de intervención social en el que podrá participar en su elaboración y evaluación.
- g) Ser informadas por escrito de su participación en un proyecto de investigación, siendo necesaria la autorización expresa de la persona usuaria o de la persona que ostente su representación, con carácter previo a su participación.
- h) Renunciar a las prestaciones y servicios concedidos.
- i) Recibir una atención urgente y prioritaria en aquellos supuestos en que las situaciones desestabilizan o dificultan la atención normalizada propuesta en el proyecto de intervención social. En función de la magnitud de la situación, la persona profesional de referencia podrá realizar sus actuaciones profesionales en el propio domicilio donde reside la persona beneficiaria del servicio.
- j) Recibir una atención personalizada acorde con sus necesidades específicas.
- k) Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración íntegra que en cada caso se prescriba.
- l) Recibir información de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio, con carácter previo, salvo causa debidamente justificada.
- m) Ser informadas sobre el estado de tramitación de su expediente.
- n) Recibir atención adecuada en caso de incidencias relevantes en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos en la tramitación para formular quejas y sugerencias.
- o) Conocer la organización y el funcionamiento del servicio.
- p) Recibir un servicio de calidad.
- q) Acceder a la información de su prestación a través del Visor de la Ciudadanía del sistema CoheSSiona de Historia Social Única Electrónica en Andalucía.
- r) Cualesquiera otros que les reconozca la normativa vigente.

Deberes (artículo 17):

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tienen los siguientes deberes:

- a) Conocer y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- b) Colaborar en el cumplimiento del servicio facilitando el ejercicio de las tareas del personal que lo presta, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas, excepto los EPI's, que serán suministrados por la entidad prestadora del servicio.
- c) Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta el servicio y atender a sus indicaciones, manteniendo un trato correcto y respetuoso, así como respetar sus competencias profesionales.
- d) Participar en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal y, en su caso, de la unidad familiar o de convivencia.
- e) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o baja de la prestación del servicio.
- f) Comunicar con suficiente antelación o, de no ser posible, a la brevedad posible, cualquier ausencia temporal o traslado del domicilio que impida la prestación del servicio.
- g) No exigir tareas o actividades no incluidas en el proyecto de intervención social elaborado por los Servicios Sociales Comunitarios.
- h) Poner en conocimiento del personal técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que se detecte.

i) Permitir y facilitar la labor de control, inspección, seguimiento y evaluación por parte del personal competente de la administración local y autonómica, así como las actuaciones de revisión de la situación de dependencia.

8. FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

La entidad prestadora del Servicio de Ayuda a domicilio deberá disponer de la resolución de acreditación y estar inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Asimismo, deberá cumplir las condiciones exigidas en la Orden de 27 de Julio de 2023 reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Así mismo deberá estar en posesión de una Certificación de Calidad específica para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y disponer de un Plan de Calidad de Empresa.

En el ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios, el servicio estará coordinado por trabajadoras o trabajadores sociales y, en el ámbito de la entidad prestadora del servicio, por personal que cuente con titulación tanto en formación social, preferentemente en trabajo social, como en materia de género, relacionada con sus funciones.

La entidad prestadora se regirá por las prescripciones técnicas que se indican a continuación relativas a la organización y funcionamiento del servicio:

A. Sistemas de coordinación.

La empresa deberá cumplir los protocolos de coordinación que se establezcan por la Diputación Provincial de Almería a fin de garantizar la calidad del servicio y la consecución de los objetivos marcados en el proyecto individual de intervención. En este sentido, el sistema de coordinación a seguir será:

A.1 Coordinación entre el Ayuntamiento de Serón y los responsables de la empresa.

Esta coordinación se realizará entre los responsables políticos y los responsables de la empresa, fruto de la relación contractual existente entre ambos.

A.2 Coordinación técnica entre la Sección de Gestión y Coordinación de Prestaciones de SSC, responsable inmediata del SAD en el Servicio provincial, a través de la Unidad de Gestión y Coordinación y el órgano coordinador de la empresa contratada.

Esta coordinación se sitúa en el nivel de supervisión y seguimiento de las prescripciones técnicas recogidas en los Pliegos. Se realiza a través de reuniones en las que se abordan todos los aspectos que afectan a la prestación del servicio, tales como:

- Dificultades en la prestación del servicio.
- Asignación de auxiliares.
- Bolsa de trabajo.
- Incidencias (altas, bajas y modificaciones).
- Formación.
- Seguimiento de ayudas técnicas.

Esta coordinación se realizará generalmente con una periodicidad semestral y de la misma se elaborará acta.

A.3 Coordinación entre la Coordinadora y los responsables de la empresa y los/as Trabajadores/as Sociales de las UTS.

Esta coordinación se sitúa en el nivel de supervisión y seguimiento del servicio y pretende que el TS y la empresa estén informados de cualquier incidencia o dificultad que pueda producirse, para que pueda resolverse y garantizar la cobertura de las necesidades del usuario.

Las reuniones se mantendrán con una periodicidad mensual y están principalmente dirigidas al seguimiento de los servicios en lo relativo a:

- Previsión de altas.
- Asignación de auxiliares
- Presentación de casos.
- Prestación de horas.
- Tratamiento de incidencias: altas, bajas, modificaciones, etc.
- Cumplimiento de tareas por parte de las auxiliares.
- Entrega de cuadrantes de horarios de auxiliares y asignación de usuarios de cada auxiliar.
- Tratamiento de dificultades.
- Instalación de ayudas técnicas.
- Cualquier otro aspecto que redunde en la mejora del servicio.
-

La comunicación de incidencias (bajas o renuncias de auxiliares, etc) se realizará sistemática y puntualmente entre los técnicos de SSC y la empresa mediante correo electrónico. La comunicación debe ser permanente para abordar cualquier cuestión relativa a los servicios, usuarios, auxiliares, ayudas técnicas, etc.

B. Recursos humanos e infraestructuras.

La empresa contará con una estructura organizativa técnica y administrativa que garantice la correcta prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y un nivel óptimo de calidad y eficacia del mismo. Para ello, dispondrá de una plantilla propia con la cualificación profesional y los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus tareas.

El Servicio de Ayuda a Domicilio requiere la intervención de distintas personas profesionales, con cualificación necesaria para garantizar un servicio de calidad.

El equipo básico para la prestación del servicio estará formado como mínimo por trabajadores y trabajadoras sociales y personas auxiliares de ayuda a domicilio. Además, para posibilitar una actuación integral en el marco del trabajo interdisciplinario que marca la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, podrán participar personas con otros perfiles profesionales.

Todas estas personas profesionales deberán cumplir las obligaciones y deberes propios de la ética y deontología profesional.

El equipo de personas profesionales deberá cumplir, en pos de la calidad del servicio, con los protocolos de atención personal y los correspondientes a cada servicio, así como con la legislación vigente en cuanto a los derechos de privacidad, intimidad y protección de las personas.

El Ayuntamiento de Serón promoverá e impulsará políticas de capacitación formativa en coordinación con la consejería competente en la materia.

El/la coordinador/a de la empresa será Diplomado/a en Trabajo Social, asumirá funciones de supervisión, formación específica, coordinación y control de los auxiliares del SAD, elaboración de bolsas de empleo. Serán los/as responsables de la efectiva y adecuada prestación del Servicio en su ámbito de

actuación. Asimismo, cumplirán los sistemas de coordinación y de comunicación establecidos por la Diputación de Almería.

A fin de garantizar unos estándares mínimos de calidad, se establece una ratio de 100 usuarios por coordinador/a, por lo que éstas/os últimos/as aumentarán proporcionalmente en función del incremento del número de usuarios, es decir, un/a coordinador/a más por cada 100 usuarios.

La empresa contará con una SEDE PRINCIPAL en el municipio de Serón con fax, línea de teléfono fijo y móvil, en horario de mañana y tarde. Así mismo dispondrá de los recursos tecnológicos e informáticos suficientes para garantizar el registro de datos, así como el intercambio de información y la comunicación electrónica con la Diputación, debiendo cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos.

C. Autorización de alta e inicio del servicio.

La empresa prestará el servicio a cuantos beneficiarios accedan al mismo, previa autorización de los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación de Almería, de conformidad con las especificaciones técnicas.

El plazo máximo para iniciar la prestación del servicio será, con carácter general, de 48 horas y con carácter de urgencia de 24 horas, a contar desde la recepción de la comunicación de alta realizada por la Coordinadora de Zona de la Unidad de Gestión y Coordinación. En ningún caso se podrá comenzar a prestar un nuevo servicio, modificar o suspender un servicio sin la autorización previa del/los responsable/s técnicos del Servicio de Ayuda a Domicilio.

D. Horario de la prestación del servicio.

El horario de atención será preferentemente diurno, con un máximo de tres fracciones diarias y un mínimo de sesenta minutos por fracción horaria, relativos al tiempo de atención continuado que recibe la persona o la familia en su domicilio, respetándose en todo caso el convenio colectivo de aplicación. Excepcionalmente este mínimo podrá reducirse a 30 minutos cuando las circunstancias y las necesidades del servicio así lo exijan bajo prescripción técnica del trabajador o trabajadora social de Servicios Sociales Comunitarios.

En casos suficientemente justificados, en los que exista necesidad manifiesta sin otra forma de cobertura de la misma, el servicio podrá prestarse en horario nocturno.

A los efectos de fijar el horario diario de atención, cuando la persona usuaria tenga prescritas actuaciones relacionadas con la alimentación consistente en la entrega a domicilio de comida previamente elaborada, se considerará que dos comidas servidas equivalen a una hora de atención.

El HORARIO del servicio se podrá establecer entre las 7:00 h. y las 22:00 h. de lunes a domingo.

Con carácter GENERAL, las tareas se distribuirán en las siguientes FRANJAS:

- Las tareas de aseo personal y de movilización (levantar) que se prescriban en horario de mañana, se realizarán preferentemente entre las 7'00 y 11'00 horas.
- Las tareas de aseo y movilización (acostar) que se prescriban en horario de tarde/noche se realizarán preferentemente a partir de las 18 horas.

No obstante lo anterior, la nueva Orden SAD establece que las actuaciones básicas de carácter personal tendrán intervalos de horarios de prestación preferente, bajo prescripción técnica, para las personas

usuarias que requieren atención especial, específicamente personas postradas en cama, incontinentes con problemas de movilidad:

- En horario de mañana de 07:00 a 10:00 horas.
- En horario de tarde de 19:00 a 22:00 horas.
- Para las personas que precisen ayudas para levantarse antes de las 10:00 horas.
- Para personas que necesiten ayuda para acostarse entre las 20:30 y las 22:00 horas

MODIFICACIONES HORARIAS

Las CIRCUNSTANCIAS que podrán motivar una modificación del horario tras el inicio de un servicio serán:

- Cambios del nivel de autonomía de la persona usuaria
- Cambios en las circunstancias socio-familiares.
- Inclusión o eliminación de servicios en domingos y festivos.
- Cambios estacionales: verano-invierno.

Asimismo, a propuesta de la empresa se podrán autorizar reajustes horarios cuando no represente un perjuicio para la/s persona/s atendida/s cuando:

- Los cambios tengan una temporalidad permanente,
- El alcance sea reducido, es decir, que afecte a un máximo de dos usuarios.
- Sea una medida para completar o aumentar la jornada laboral de las auxiliares que ya estén en plantilla.
- Favorezca las sustituciones en período vacacionales (fundamentalmente por escasez o inexistencia de bolsa de auxiliares).

Se garantizará una organización del servicio que permita que las jornadas sean mayoritariamente a tiempo completo, y en todo caso adecuadas para la conciliación de la vida personal y familiar. Se buscará el equilibrio entre turnos de mañana y de tarde de personal auxiliar para evitar jornadas fraccionadas. De igual manera, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas usuarias que desempeñen una actividad laboral fuera de su domicilio puedan conciliar la concreción horaria con su horario laboral.

E. Bolsas de empleo y selección de auxiliares.

La empresa dispondrá de bolsas de empleo en el municipio al objeto de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, el cual no podrá quedar al descubierto, en ningún caso, por un plazo superior a 48 horas.

El personal auxiliar de ayuda a domicilio se encarga de la atención directa a las personas usuarias mediante la realización de las actuaciones establecidas en el respectivo proyecto de intervención social.

Este personal debe tener la cualificación profesional de Atención Sociosanitaria a personas en el domicilio, establecida en la normativa de aplicación, acreditada mediante los títulos y certificados que se determinan a continuación:

a) El Título de Técnico o Técnica en Cuidados Auxiliares de Enfermería, establecido por el Real Decreto 546/1995, de 7 de abril, o los equivalentes al mismo: Técnico auxiliar de enfermería, Técnico auxiliar de clínica y Técnico auxiliar de psiquiatría que se establecen en el Real Decreto 777/1998, de 30 de abril (Formación Profesional grado medio o grado I).

b) El título de Técnico o Técnica en atención a personas en situación de dependencia establecido por el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, o el título equivalente de Técnico en Atención Socio sanitaria establecido por el ya derogado Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo (Formación Profesional de grado medio).

c) El título de Técnico o Técnica Superior en Integración Social, establecido por el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, o el título equivalente de Técnico o Técnica Superior en Integración Social establecido por el Real Decreto 2061/1995, de 22 de diciembre, para aquellos que se encontraran trabajando a fecha 30 de diciembre de 2017 y dispusieran de dicha titulación.

d) El certificado de profesionalidad de Atención Socio sanitaria a personas en el domicilio, establecido por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, o el equivalente Certificado de Profesionalidad de la ocupación de auxiliar de ayuda a domicilio, regulado por el ya derogado Real Decreto 331/1997, de 7 de marzo.

e) El certificado de profesionalidad de Atención Socio sanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, establecido por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto.

f) Cualquier otro título o certificado que pudiera determinarse con los mismos efectos profesionales.

El personal auxiliar de ayuda a domicilio tendrá las siguientes competencias funcionales:

a) Realizar las actuaciones prescritas en el proyecto de intervención social no incluyéndose las actuaciones de carácter sanitario que precisen una formación específica del personal que lo realiza.

b) Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, contribuyendo a la adquisición de destrezas en las tareas y habilidades.

c) Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar con autonomía.

d) Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno familiar y social y con el personal que realice las funciones de coordinación del servicio.

e) Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.

f) Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.

g) Informar a la persona que realice las funciones de coordinación del servicio de las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio.

El personal auxiliar de ayuda a domicilio que no disponga de Certificados de profesionalidad, podrá justificar su cualificación profesional conforme a lo establecido en la disposición transitoria única de la citada Orden de 10 de Noviembre 2010.

F. Plan de Igualdad y Plan para la inclusión de personas en situación de exclusión social o riesgo de padecerla.

a) Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres, la empresa dispondrá de un Plan de Igualdad que incluirá el conjunto de medidas para evitar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en materia de acceso al empleo, formación, selección y contratación.

Según el artículo 7 de Promoción de la igualdad de género de la Orden del 27 de julio de 2023 de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, el Servicio de Ayuda a Domicilio promoverá la igualdad entre hombres y mujeres, así como la transversalidad de género, en todo el proceso de prestación del servicio, a través del proyecto de intervención social, del seguimiento y evaluación del servicio, de la formación y la calidad en el empleo, así como del apoyo a las personas que ejercen el cuidado no profesional de las personas usuarias.

El contratista entregará este plan en un plazo máximo de 15 días naturales, a contar desde la firma del contrato.

b) La empresa deberá contar con un Plan que facilite la inserción socio laboral de mujeres víctimas de violencia de género y/o de personas en situación de riesgo de exclusión social.

El contratista tendrá que entregar este plan en el plazo máximo de 15 días naturales, desde el inicio del contrato.

La entrega de este plan se ha establecido como una obligación especial de ejecución, conforme a lo dispuesto en el art. 202 de la LCSP, debiendo acreditarse en la forma y plazo establecido en la Memoria Justificativa y en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

La empresa facilitará la inserción socio-laboral de mujeres víctimas de violencia de género y/o en situación de riesgo de exclusión social.

G. Asignación y presentación de auxiliar.

La asignación de auxiliar de ayuda a domicilio se realizará conforme a las necesidades y características del beneficiario y el tipo de actuaciones a desempeñar. Para la asignación de la misma se tendrá en cuenta el criterio del técnico responsable del servicio en cuanto a la idoneidad de la misma.

En todos los casos, el inicio del servicio coincidirá con la presentación de la auxiliar, que será realizada, por el/la coordinador/a de las empresa, y el/la Trabajador Social responsable del Servicio. En dicho momento se entregará al usuario el documento de compromiso, donde se recogen las condiciones en la que se prestará el servicio, así como los derechos y deberes.

La empresa deberá proporcionar a sus empleados/as los EPI que establezca la normativa vigente, así como la información necesaria para el desempeño de sus tareas y los utensilios higiénicos necesarios para la prestación del servicio, incluido un mínimo de dos uniformes, y un par de calzados al año. Asimismo, las auxiliares de ayuda a domicilio deberán disponer de tarjeta identificativa que les será facilitada por la empresa, en la que constará su nombre y apellidos.

Los tiempos y el coste de los desplazamientos que tengan que realizar las auxiliares de ayuda a domicilio en cumplimiento de su jornada de trabajo se realizarán con cargo a la empresa, y no podrán afectar a la intensidad que los usuarios tengan reconocida.

La empresa dispondrá de un protocolo de acogida para las auxiliares de nueva incorporación, que consistirá en:

- Entrevista informativa inicial sobre características generales del Servicio, derechos y deberes de los usuarios, actuaciones a desarrollar en el desempeño del puesto, etc.
- Entrega de un Manual de acogida, que contendrá como mínimo:
 - Normas de funcionamiento del Servicio.
 - Normativa de la empresa.
 - Normas de comportamiento.
 - Código deontológico.
 - Nº de teléfono y fax de la oficina y de la coordinadora, email.
 - Documentación de calidad y registros.
 - Carnet identificativo.
- Información básica de las competencias respecto al Servicio de Ayuda a Domicilio: organización, coordinación, canales de comunicación en sus distintos niveles, etc...

Asimismo, dispondrán de un Manual de acogida de las personas beneficiarias donde se incluya los datos y el teléfono de empresa.

H. Sustitución de auxiliares e incidencias en la prestación del servicio.

La empresa dispondrá de protocolos de actuación que recojan los procedimientos a seguir en cada una de las fases que conlleva la prestación del Servicio, estableciendo así pautas regladas y homogéneas para todo el personal.

Las incidencias que se produzcan por parte de la empresa en relación a la prestación del servicio, se comunicarán al correo Departamental del Centro de Servicios Sociales Comunitarios "Alto Almanzora" para su conocimiento, valoración y toma de decisiones.

Motivos:

- Detección de incumplimientos y/e irregularidades
- Retrasos en la comunicación de incidencias
- Ausencia de EPI y/o de Kit Covid.
- Faltas graves o muy graves cometidas por las auxiliares
- Servicios sin cubrir (retrasos injustificados respecto al inicio del servicio, periodos sin sustituir...)
- Cambios en las condiciones del servicio sin autorización previa de los SSC

- Retrasos en la aplicación de mejoras, de ayudas técnicas o en la instalación/retirada de las ayudas instrumentales
- Cualquier otro aspecto que esté incidiendo de forma negativa en la prestación del servicio.

Todas las incidencias (extinciones, suspensiones temporales y reinicios) se registrarán en el módulo de ayuda a domicilio conforme procedimiento establecido por la Sección de Gestión y Coordinación de Prestaciones Básicas de los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación de Almería para registrar la siguiente información:

- Incidencias (suspensiones, reinicios y extinciones)
- Fechas de alta real en el servicio.
- Fecha de instalación de las ayudas técnicas, instrumentales y/o mejoras.

Las incidencias registradas por las empresas están sujetas a la validación de los Servicios Sociales Comunitarios y tiene que realizarse puntualmente y como máximo antes de la finalización de la mensualidad por sus efectos sobre la facturación, el control y la justificación del gasto.

La empresa deberá notificar a los Servicios Sociales Comunitarios y a las personas usuarias, cualquier tipo de sustitución incluidas las sustituciones derivadas de las vacaciones, permisos, licencias, y situaciones de Incapacidad Transitoria de las auxiliares titulares del servicio.

En todos los casos, los cambios de auxiliares propuestos a instancia de la empresa deberán estar fundamentados y contar con la autorización expresa de los Servicios Sociales Comunitarios para su materialización.

En ningún caso la empresa podrá modificar las condiciones de los servicios prescritos por los/as trabajadores/as sociales (franja horaria, distribución horaria semanal y diaria, festivos, actuaciones y tareas) necesitando para ello la autorización previa de los Servicios Sociales Comunitarios.

Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el Trabajador Social correspondiente, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención del usuario, con el fin de evitar desorientación y desajuste en la intimidad familiar.

I. Seguimiento de la prestación del Servicio y control presencial de auxiliares.

La empresa establecerá un sistema de control y de seguimiento permanente del trabajo realizado por las auxiliares que garantice el cumplimiento de horarios, tareas y demás condiciones prescritas para cada servicio, así como la detección y subsanación de irregularidades que sean responsabilidad de la empresa y estén repercutiendo desfavorablemente en la calidad del servicio. Esto requiere una presencia de la Coordinadora en el municipio, dirigida a tener un contacto personal con los usuarios y las auxiliares, por lo que se realizarán las visitas domiciliarias pertinentes con cada usuario.

Será responsabilidad de la empresa que sus auxiliares cumplimenten los partes horarios que deberán ser firmados a diario por la persona usuaria y la trabajadora, y contendrán como mínimo los siguientes datos:

- Identificación del usuario
- Identificación de la auxiliar
- Hora de entrada
- Hora de salida

Quincenalmente, los partes horarios serán entregados por las auxiliares a la Coordinadora de la empresa para su custodia y archivo. En cualquier momento los responsables técnicos del Servicio los podrán requerir a la empresa.

Los tiempos invertidos por las auxiliares como consecuencia del seguimiento y supervisión tanto de la empresa como de los Servicios Sociales Comunitarios, se realizarán con cargo a la empresa, y no podrán afectar a la intensidad del servicio que los usuarios tengan reconocida.

J. Plan Anual de Formación del personal.

El Servicio de Ayuda a Domicilio requiere para su desarrollo que sea realizado por personal debidamente formado y cualificado, siendo responsabilidad de la empresa, la información y la formación básica de las auxiliares que se incorporen por primera vez al Servicio de Ayuda a Domicilio.

Las Auxiliares de Ayuda a Domicilio deberán contar con formación especializada, con la suficiente profundización en el conocimiento de las tareas que van a desempeñar.

Será responsabilidad de la empresa formar a sus empleados, para lo cual deberá presentar en el Ayuntamiento de Serón el Plan Anual de Formación en el primer trimestre de cada ejercicio, que deberá recoger entre otros, los objetivos, las actividades previstas, la metodología, la relación de acciones formativas, y el número de horas de formación presencial y/o a distancia a las que cada trabajador (auxiliares y coordinadoras) tendrá derecho. Las horas de formación presencial representarán como mínimo el 25% del citado Plan Anual.

Los Servicios Sociales Comunitarios podrán requerir a la empresa la inclusión de contenidos formativos específicos en los Planes Anuales.

Previa solicitud de los Servicios Sociales Comunitarios, la empresa colaborará para que los alumnos de los talleres de empleo municipales o acciones formativas similares puedan realizar sus prácticas a través del Servicio de Ayuda a Domicilio.

K. Programa informático.

La empresa dispondrá de un programa informático y de los soportes necesarios que garanticen un control y un seguimiento de la prestación de los servicios, de forma que toda la información esté sistemáticamente recogida. Dicho programa se pondrá a disposición de la Diputación y deberá ser compatible con los programas informáticos que se utilicen en el Área de Bienestar Social, Igualdad y Familia. Asimismo deberán cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Todos los dispositivos informáticos deberán cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos y garantizarán el intercambio de información y la comunicación electrónica con los Servicios Sociales Comunitarios.

L. Ayudas técnicas e instrumentales

Las Ayudas Técnicas e Instrumentales son actuaciones de carácter complementario, que consisten en un conjunto de recursos materiales y técnicos, dirigidos a mejorar sustancialmente la calidad de la atención domiciliaria de las personas usuarias del SAD.

Mensualmente, la empresa suministrará al Ayuntamiento una cantidad de ayudas instrumentales y técnicas por un valor económico equivalente al % de la facturación mensual, IVA incluido, al que se haya comprometido en su oferta.

La prescripción, tramitación, instalación y seguimiento de las ayudas técnicas se realizarán conforme al Protocolo establecido por los Servicios Sociales Comunitarios

Los plazos establecidos para la instalación y prestación de los servicios, serán máximo de **7 días naturales** en las prescripciones urgentes y **30 días naturales** en las prescripciones ordinarias, a contar desde la recepción de la prescripción, o los plazos resultantes de aplicar la reducción de plazos ofertada, en su caso.

TIPOLOGÍA DE AYUDAS INSTRUMENTALES:

- Alzador wc
- Andador
- Andador 4 ruedas
- Arco de cama
- Arnés
- Arnés tetraplejicos
- Asidero de ducha
- Banqueta de baño
- Barandillas
- Batería de grúa
- Cabecero y piecero
- Cojín antiescaras
- Cama articulada
- Colchón antiescaras
- Elevador de wc
- Lavacabezas
- Mesa de cama
- Muletas
- Pies de cama
- Silla de baño con ruedas
- Silla de ruedas
- Sujeción para silla de ruedas
- Tabla de transferencias

Talonera
Trípode

TIPO DE AYUDA TECNICA

Podología
Esteticista
Peluquería

Así mismo, a los efectos de acreditar el cumplimiento de esta obligación de ayudas técnicas, la empresa deberá aportar mensualmente las facturas o documentos acreditativos del gasto realizado.

Con el fin de garantizar la máxima eficacia en la prestación del servicio y la atención a las necesidades de los usuarios, se establece que el importe correspondiente al porcentaje de facturación mensual destinado a ayudas técnicas e instrumentales que no haya sido utilizado en un mes determinado, se acumulará en un fondo o "bote" disponible para su uso en los meses siguientes, dentro del periodo de duración del contrato. Este fondo acumulado podrá ser utilizado para cubrir necesidades de mayor envergadura o situaciones de urgencia que requieran una inversión superior en ayudas técnicas. La gestión de este fondo se realizará con la debida transparencia y se reflejará en la justificación mensual de gastos que la empresa prestataria deberá presentar. **La empresa prestataria deberá informar mensualmente al responsable del contrato del importe invertido en ayudas técnicas e instrumentales, así como del saldo disponible en el fondo acumulado, con el fin de facilitar el seguimiento y la contabilidad del mismo.**

A mes vencido, la empresa deberá justificar las ayudas técnicas e instrumentales prestadas/instaladas mediante la presentación de los listados correspondientes que contendrán como mínimo los siguientes datos:

1. Persona beneficiaria.
2. Tipo de ayuda técnica y/o instrumental
3. Carácter de la prescripción (ordinaria o urgente)
3. Valor económico de cada una de ellas.
4. Fecha de recepción de la prescripción efectuada por los SSC.
5. Fecha de la instalación o prestación del servicio

No obstante, lo anterior, el Ayuntamiento podrá solicitar otra información adicional.

M. Facturación de Servicios

Periódicamente, la Diputación de Almería establecerá los procedimientos y los criterios para la facturación de los servicios y la supervisión de los mismos.

La empresa facturará mensualmente los servicios prestados. Una vez realizada la factura la pondrá a comprobación de los Servicios Sociales Comunitarios para que le den el visto bueno. Una vez tenga el visto bueno de éstos se presentará por registro general al Ayuntamiento.

N. Otras prescripciones técnicas.

- La información que por razón de la prestación del servicio, se obtenga, no podrá ser utilizada para otros fines, por ningún concepto, por la empresa adjudicataria ni por las personas que estén a su servicio.

- La intervención del auxiliar de ayuda a domicilio se hará respetando en todo momento la individualidad, dignidad personal e intimidad del usuario/a, guardando en todo momento el secreto profesional. En este sentido, las auxiliares deberán firmar un compromiso de confidencialidad.
- El/la auxiliar de ayuda a domicilio, se abstendrá de aceptar, cualquier clase de donación, legado o herencia que puedan efectuar los usuarios del servicio.
- Si la entidad adjudicataria tuviera en su poder llaves del domicilio del usuario, debido al carácter excepcional del caso, la responsabilidad será de ambos (usuario-empresa). No obstante, es preceptivo que la entidad adjudicataria comunique a los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación la relación de usuarios de los que se dispone de juego de llaves.
- No podrá encomendar la prestación del servicio al personal que tenga relación de parentesco, hasta el 2º grado de afinidad y hasta el 3º de consanguinidad con el destinatario del mismo.
- Anualmente se entregará una memoria sobre la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio, en la que consten todos los datos de los beneficiarios y los servicios prestados, tipología de actuaciones, nº auxiliares, número, tipo y motivo de incidencias, formación del personal, etc. Dicha memoria se entregará en soporte papel e informático.
- En ningún caso las acciones del voluntariado y/o de alumnado en prácticas podrán reemplazar las actividades y/o tareas propias del servicio de ayuda a domicilio.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

ANEXO I. AYUDAS TÉCNICAS E INSTRUMENTALES

Los precios indicados incluyen IVA y son los máximos para toda la duración del contrato no pudiendo en ningún caso superarse las citadas cantidades. Para ayudas técnicas no incluidas en el listado, la empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta aportando tres ofertas de distintos proveedores, que deberá ser aprobada por el ayuntamiento previamente.

AYUDAS TÉCNICAS E INSTRUMENTALES	PRECIO UNITARIO (IVA incluido 21%)
Alzador wc	45,00 €
Andador	60,00 €
Andador 4 ruedas	90,00 €
Arco de cama	35,00 €
Arnés	195,00 €
Arnés tetraplejicos	195,00 €
Asidero de ducha	35,00 €
Banqueta de baño	57,00 €
Barandillas	175,00 €
Batería de grúa	30,00 €
Cabecero y piecero	230,00 €
Cojín antiescaras	80,00 €
Cama articulada	484,00 €
Colchón antiescaras	143,00 €
Grúa elevación	850,00 €
Lavacabezas	50,00 €
Mesa de cama	95,00 €
Muletas	65,00 €
Pies de cama	152,00 €
Silla de baño con ruedas	520,00 €
Silla de ruedas	250,00 €
Sujeción para silla de ruedas	75,00 €
Tabla de transferencias	95,00 €
Trípode	85,00 €
Podología	165,00 €
Esteticista	20,00 €
Peluquería	30,00 €