PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ EL PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) DEL AYUNTAMIENTO DE ZARATAMO.

1. OBJETO

Constituye el objeto del presente contrato la prestación de la asistencia técnica necesaria para la realización del Servicio de Ayuda Domicilio del Ayuntamiento de Zaratamo.

2. AMBITO DE APLICACIÓN

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se desarrollará en el término municipal de Zaratamo dentro del ámbito de las competencias municipales en materia de servicios sociales y de las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

3. DEFINICION, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS GENERALES DEL SERVICIO

3.1 Definición

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio social integral, polivalente y comunitario, dirigido a familias y/o personas que tengan dificultades para valerse por sí mismas en la realización de las actividades básicas de la vida diaria, con el objeto de mejorar su calidad de vida a través de un programa individualizado con carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, que se concreta, principalmente, en funciones de atención doméstica y cuidado personal, contribuyendo a la permanencia de las personas en su hogar mientras sea posible y conveniente.

3.2 Objetivos

Los principales objetivos del servicio son:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda parcial o total para realizar las actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal y/o las actividades instrumentales de la vida diaria relacionadas con la alimentación, la ropa, la limpieza y el orden del entorno doméstico.
-Favorecer el desarrollo de las capacidades de las personas usuarias.
- Posibilitar la permanencia de las personas usuarias en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable.
-Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias y de las personas cuidadoras.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal y social.
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Servir como elemento de detección de otras situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de diferentes servicios.

3.3 Principios generales

La prestación de estos servicios se regirá por los siguientes principios generales:

— Principio de normalización e integración: El servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de lo posible los recursos normalizados existentes.
— Principio de promoción de la autonomía de la persona atendida: Se deberá favorecer al máximo el mantenimiento de la autonomía de la persona usuaria.
— Principio de participación: Se deberá fomentar la participación de la persona usuaria en la elaboración del plan de atención.
— Principio de profesionalidad:

1. Las personas que intervienen en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio deben adoptar una actitud profesional, respetuosa, cercana y tener la capacidad y el conocimiento necesarios para dar respuesta a las necesidades de la persona atendida, desarrollar las funciones incluidas en la Ficha de Funciones; así como detectar nuevas necesidades y disfunciones. De modo que el servicio se ajuste a las necesidades y preferencias de la persona usuaria, así como a los objetivos que se persiguen con el mismo.
2. Tanto las Trabajadoras Sociales coordinadoras de la entidad prestataria del servicio como el personal de atención directa deberán tener las competencias profesionales correspondientes.

— Principio de continuidad y regularidad del personal de atención: Las fórmulas de organización deberán favorecer la prestación del servicio de manera continuada minimizando las rotaciones de personal o la participación de un número excesivo de profesionales en la realización de las diferentes funciones incluidas en el servicio. El fin es preservar la intimidad de la persona atendida y de favorecer el progresivo establecimiento de un vínculo de referencia que favorezca las funciones de seguimiento y la detección de cambios.
— Principio de individualización: Todas las personas usuarias del servicio desde un enfoque centrado en la persona, participarán en la elaboración de su plan de atención individualizado, en el que se establecerán los objetivos que se persiguen con la prestación del servicio.
— Principio de complementariedad: Este servicio podrá articularse con otras prestaciones técnicas, económicas o tecnológicas.
— Principio de prevención: La prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para evitar el deterioro de la persona usuaria y retrasar o evitar el ingreso en un centro residencial.
— Principio de coordinación: Del cual deben establecerse cauces que, en el marco de la planificación individual, garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el SAD y otros servicios.

4. PERSONAS USUARIAS

- Requisitos generales de acceso.

1. Tener reconocida la condición de persona Dependiente por la Diputación Foral de Bizkaia y que el Servicio de Ayuda a Domicilio esté recogido en el Plan Individual de atención. En caso de personas que estén pendientes de la Resolución Foral, será posible, de forma transitoria, iniciar la tramitación del Servicio de Ayuda a Domicilio con el justificante de haber presentado solicitud ante dicho organismo.

2. Estar empadronado/a en el domicilio en el que se solicita el servicio a la fecha en que se presenta la solicitud y permanecer empadronado/a en el mismo municipio durante el período de percepción del mismo. En el caso de personas que se encuentran en situación de rotación familiar, este requisito se requerirá al familiar que actúa como persona cuidadora principal.
En el caso de personas valoradas como autónomas, aquellas que deseen acceder al servicio deberán acreditar un año de empadronamiento en la Comunidad Autónoma del País Vasco, de los cuales, los 6 meses inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud, deben corresponder al municipio de Zaratamo.

3. Las personas valoradas como autónomas deberán contar con una puntuación igual o superior a 100 puntos, según el baremo municipal establecido a tal efecto. (Anexo I , BOB 18/02/2021).

4. En el caso de atención a unidades familiares con menores, o situaciones de riesgo o conflicto social no será necesaria tener realizada la valoración de la situación de dependencia, resultando suficiente con un informe favorable del personal técnico en Trabajo Social.

Además, para acceder al servicio, la persona solicitante deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) Residir en el domicilio, ya sea este, el domicilio propio o el de un/a familiar que actúa como cuidador/a principal.
b) En caso necesario, disponer de apoyos suficientes para permanecer en el domicilio en condiciones adecuadas.
c) Disponer de un domicilio cuyo estado no impida o dificulte gravemente la permanencia de la persona usuaria en el mismo, ni suponga riesgo para la propia persona o para las personas que presten el servicio.
d) Requerir apoyo para la realización de Actividades Básicas e instrumentales de la vida diaria.
e) No presentar un estado de salud que requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias.
f) No padecer trastornos de conducta o presentar comportamientos que puedan conllevar riesgo para los/as auxiliares domiciliarios/ as.
g) No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infectocontagiosa.

Todas las personas destinatarias del servicio dentro de la unidad familiar deberán cumplir con los requisitos generales de acceso. Cuando la solicitud se realice para más de una persona de la unidad familiar, deberán cumplir los requisitos de acceso todas ellas. Se designará un titular del servicio que represente a todos los beneficiarios que podrá ser modificado a favor de otra persona beneficiaria de la unidad familiar cuando se extinga por cualquiera de las causas previstas en el artículo 21 del Reglamento regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Ayuntamiento de Zaratamo (BOB 18/02/2021).

El cambio de titularidad conllevará una nueva valoración de necesidades, situación socio-familiar y situación económica.

A modo informativo, durante el ejercicio 2020, se han prestado un total de 6.886 horas correspondientes a 23 expedientes de atención. Respecto al grado de dependencia, de los 23 expedientes, un 52% corresponde a usuarios en Grado 1, un 17 % a usuarios de Grado 2, y una de las personas atendidas tiene reconocido el grado III, el resto son personas discapacitadas con una valoración reconocida mayor al 65% de discapacidad y riesgo de dependencia.

5. ACTUACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS EN EL SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS.

El servicio de ayuda a domicilio debe ayudar a la persona beneficiaria en la realización de actividades que no puede ejecutar por sí misma o con el apoyo familiar debido, fomentando el desarrollo de sus propias capacidades, sin incurrir en el posible error de aumentar su nivel de dependencia. Las funciones que presta el Servicio, tienen una componente principal de ayuda a tareas domésticas y aquellas referidas al cuidado y aseo personal de la persona usuaria.

Las prestaciones que incluye este servicio pueden dirigirse **al apoyo y/o la orientación, y/o la realización directa** de las mismas por parte de la Auxiliar Domiciliaria. Todo ello dependerá de las necesidades de cada caso.

5.1.- En concreto, se considerarán **incluidas** en este servicio las siguientes actuaciones:

A) Actuaciones de **atención doméstica**: Apoyo, orientación o realización directa:

▪ Relacionadas con la alimentación de la persona usuaria:

— Preparación de comidas.
— Compra de alimentos de diario, traslado de los mismos al domicilio, almacenaje y control de los mismos.
— Supervisión de la disponibilidad y estado de los alimentos.

▪ Relacionadas con el vestido de la persona usuaria:

— Lavado y colgado de ropa en el domicilio.
— Planchado de ropa en el domicilio.
— Ordenación de ropa.
— Repaso de ropa.
— Compra de ropa en caso de que no tenga familia.

▪ Relacionadas con el Mantenimiento de la vivienda:

— Limpieza y mantenimiento de la vivienda, así como compra de productos para tal fin. Se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana.
-Hacer la cama.

En aquellas circunstancias en las que la persona titular del servicio conviva con otras personas que no sean usuarias del mismo, se entenderá por mantenimiento de la vivienda los lugares, utensilios y menaje domestico que se utilicen con la persona beneficiaria.

B) Actuaciones de **cuidado personal**: Apoyo, orientación o realización directa:
Se considerarán dentro de las actuaciones de atención personal, el apoyo, y/o la orientación, y/o la realización directa de actividades básicas de la vida diaria:

— Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse.
— Aseo e higiene personal. En él se incluye si es necesario hidratación adecuada del cuerpo, cambio de ropa personal, cambio de pañales, etc…
— Ayuda para vestirse y desvestirse y elegir ropa.
— Ayuda para comer.
— Seguimiento de una adecuada alimentación.
— Control y seguimiento de la administración de la medicación oral señalada por el médico.
— Acompañamiento a consultas médicas.
— Gestión de recetas médicas.
— Apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar. Colocar /retirar las ayudas técnicas.

- Cuidado higiénico-sanitario que no implique una especialización por parte del personal del servicio de ayuda a domicilio (pequeñas curas, corte y /o limado de uñas etc.).
- Cambios de postura.
- Apoyo en la organización familiar.
- Otras prestaciones de atención personal no recogidas en los apartados anteriores que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio y que desarrollen en el domicilio.

C) Otras **actuaciones complementarias**:

Siempre que el personal técnico en Trabajo Social correspondiente lo valore como necesario, podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio, tales como:

- Actuaciones de apoyo educativo:
    a. En hábitos de higiene y salud.
    b. En hábitos de alimentación.
    c. En hábitos de realización de tareas domésticas.
    d. Otros.

- Limpiezas generales periódicas.

- El acompañamiento fuera del hogar, traslados y en actividades de participación en el entorno social y familiar de las personas beneficiarias: gestiones bancarias, de salud, solicitudes, tramitación de recursos, centros escolares, transporte a centros sociales especializados etc.

- Otros servicios, siempre que sean expresamente autorizados por los Servicios sociales municipales.

5.2- Se consideran actuaciones **excluidas** de este servicio las siguientes:

- Servicio de compañía y paseos, cuando sea el único servicio solicitado.
- Atender a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio, cuando el usuario/a del servicio sea una persona en concreto.
- Hacer arreglos de la casa de cierta entidad (pintar un techo, empapelar las paredes, etc.).
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca única y directamente a las demás personas no beneficiarias que habiten en el domicilio.

- Prestación del servicio durante la noche o más allá de las horas estipuladas para cada persona beneficiaria en concreto.
- Transporte de la persona usuaria del servicio.
- La realización de funciones o tareas de carácter sanitario y, en general, aquellas que impliquen por parte del/a auxiliar una especialización de la que carecen, como por ejemplo poner inyecciones, tomar la tensión, colocar o quitar la sonda, suministrar una medicación delicada que implique un cierto grado de conocimiento y especialización por parte de quien lo administre, ayudar al usuario/a a la realización de ejercicios o realizar curas, etc.
- Y en general, todas aquellas tareas físicas que pongan en peligro la salud de los profesionales, tales como sentar a una persona totalmente incapacitada en una silla de ruedas o incorporarla materialmente de la cama. En este último caso, se exceptúa el supuesto de que se cuente con apoyo de otras personas capacitadas para ayudar o se disponga de ayudas técnicas adecuadas.

6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas usuarias, dentro del término municipal de Zaratamo.

En ningún caso procederá la prestación del servicio en hospitales, residencias, centros de día o similares, donde la persona usuaria tenga cubierta su atención personal, así como fuera del domicilio.

En los casos de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Zaratamo.

1) Días de atención

Con carácter general, el servicio se prestará durante todos los días del año de lunes a viernes. Es un servicio diurno, siendo flexible en cuanto a mañanas o tardes.

Los fines de semana y días festivos se ofertará excepcionalmente, y siempre que el/la técnico en Trabajo Social así lo valore, a las personas calificadas como Grandes dependientes (Grado III), que carezcan de familiares y/o personas que puedan prestar ese apoyo, y exclusivamente para la realización de funciones de cuidado personal.
Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

Se consideraran **horas ordinarias** las prestadas entre lunes y viernes, salvo días festivos. Tendrán la consideración de **horas festivas** las realizadas en sábado, domingo y festivos.

2) Intensidad del servicio

La intensidad del servicio se establecerá en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas beneficiarias, y sobre la base de los límites temporales de prestación del servicio siguientes:

A las personas calificadas como dependientes al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia, el número máximo de horas mensuales que se les podrá prestar, cuando no compatibilicen el servicio de ayuda a domicilio con otras prestaciones y/o servicios, en los supuestos previstos en el artículo 6 de este Reglamento, será el siguiente:

- Para las personas valoradas en el Grado III de Gran dependencia, 90 a 100 puntos: Hasta 15 horas semanales.
- Para las personas valoradas en el Grado III de Gran Dependencia, 75 a 89 puntos: Hasta 12,5 horas semanales.
- Para las personas valoradas en el grado II de dependencia Severa, 65 a 74 puntos: Hasta 10 horas semanales.
- Para las personas valoradas en el grado II de dependencia Severa, 50 a 64 puntos: Hasta 7,5 horas semanales.
- Para las personas valoradas en el grado I de dependencia moderada, 25 a 49 puntos: Hasta 5 horas semanales.
- A las personas no calificadas como dependientes conforme a lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, el máximo de horas a prestar será de 20 horas mensuales.

**En los domicilios en los que convivan dos o más personas valoradas como dependientes, entre las que exista relación de consanguinidad o afinidad, y que precisen atención personal, las horas semanales máximas por domicilio serán las máximas establecidas por este reglamento para el miembro de mayor grado, a las que se sumarán la mitad de las horas de atención que corresponden a la segunda persona con el mayor grado de dependencia reconocida. En ningún caso será superior a 99 horas mensuales (22,5 horas semanales).
En los casos en los que la persona dependiente conviva con una persona que haya sido valorada como autónoma, pero que presente también limitaciones de autonomía y precise atención personal, se podrá incrementar la intensidad del servicio hasta 2.5 horas semanales.

3) Horarios de atención

El horario del servicio es flexible y diurno de 6 a 22 horas. Los horarios del servicio dependerán de las funciones hacia las que se dirige el servicio, así como de los horarios disponibles. Tendrán tratamiento especial en la asignación de horario aquellos servicios que impliquen:

- Aseo e higiene personal diurno,
- Preparación de la persona para acudir al Centro de Día en el caso de personas mayores y otro tipo de Centros no Residenciales en el caso de personas con discapacidad.
- Preparación de comidas y supervisión de la misma.
- Atención de menores.

7. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACION DE LOS TRABAJOS DE PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

7.1- Designación de la persona usuaria, tareas a realizar y tiempo de prestación del servicio

El Ayuntamiento de Zaratamo designará, mediante decreto de Alcaldía, a las personas beneficiarias, y respecto a cada una de ellas, determinará las tareas a realizar y el tiempo de prestación de servicio, así como el coste que supone para la persona usuaria. Todo ello en base al informe social propuesta realizado por el personal técnico en trabajo social del Ayuntamiento de Zaratamo tras la evaluación de las necesidades de atención oportuna.

Cada vez que el Ayuntamiento acuerde el **alta** de una persona en el Servicio de ayuda a domicilio, desde el Área de Bienestar social. Se comunicará dicho acuerdo a la adjudicataria, indicando el detalle de tareas a realizar, horas y periodicidad.

La adjudicataria procurará prestar el Servicio a cada persona beneficiaria dentro de la franja horaria que al efecto se le indique por el personal técnico en trabajo social del Ayuntamiento de Zaratamo referente del caso. En ningún caso este servicio se prestará con una desviación de más de media hora respecto a la franja determinada.

No se realizará ningún servicio si no está presente la persona usuaria en el domicilio. La excepción deberá ir acompañada de informe social.

La adjudicataria deberá actuar para que, en el plazo máximo de siete (7) días naturales a computar desde el día siguiente al que se le notifique la concesión de un Servicio a una persona usuaria, su personal auxiliar domiciliario preste efectivamente el servicio aprobado.

En los casos de **urgencia**, dictaminados por los técnicos municipales, los servicios deberán prestarse dentro de las 48 horas posteriores a la comunicación municipal, que inicialmente podrán ser telefónica, con posterior ratificación mediante la resolución administrativa correspondiente.

Las **modificaciones** que el Área de Bienestar Social comunique a la adjudicataria referidas a cambio de horarios o de funciones, así como la ampliación de horarios a personas usuarias deberán ser aplicadas por la adjudicataria en el plazo máximo de siete (7) días naturales desde la notificación.

Las **bajas** de personas usuarias (temporales y definitivas) que sean comunicadas a la adjudicataria desde el Área de Acción Social del Ayuntamiento producirán la suspensión del servicio por parte de la adjudicataria en un plazo máximo de 24 horas.

La adjudicataria procederá al **reinicio de servicios** que hubiesen sido suspendidos temporalmente en el plazo máximo de 24 horas desde que el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Zarátamo comunique a la licitadora que debe reiniciar el servicio.

La entidad adjudicataria deberá hacer los mínimos cambios en la atención a las personas usuarias, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar.

La entrega de llaves del domicilio por parte de la persona usuaria a la adjudicataria o personal a su cargo, podrá realizarse con carácter excepcional, previa autorización por escrito de la persona usuaria o su representante legal en las oficinas de la empresa adjudicataria y bajo su responsabilidad.

A la finalización del servicio, la entidad adjudicataria deberá entregar las llaves a la persona usuaria o a su representante legal. En todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de las llaves vincula directamente a la entidad adjudicataria y a la persona usuaria y/o su representante, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento.

Con el fin de llevar a cabo la coordinación necesaria entre el personal técnico municipal y el personal de coordinación de la entidad adjudicataria, esta deberá mantener un servicio operativo de correo electrónico y teléfono en horario de mañana de 8.00 a 15.00 horas como mínimo, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, bajas, suspensiones, modificaciones del servicio e incidencias, así como cualquier otra cuestión que afecte al servicio y precise coordinación y/o comunicación.

La empresa adjudicataria deberá contar y facilitar a las personas usuarias y/o familias un teléfono de contacto al que poder llamar para comunicar las incidencias u otras cuestiones que afecten al servicio fuera del horario de atención del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria también deberá contar con un teléfono de atención para que el equipo de auxiliares domiciliarios/as pueda comunicar cualquier tipo de incidencia, que deberá estar disponible todos los días y a lo largo del horario de prestación del servicio en el municipio para poder llevar a cabo cualquier tipo de comunicación a la empresa adjudicataria.

Por otra parte, la empresa adjudicataria dará cuenta inmediatamente al Área de Bienestar Social de cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio así como de las variaciones en la situación del usuario/a a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas con la máxima urgencia.

La entidad adjudicataria deberá presentar mensualmente relación de los servicios prestados, especificando los días y el número de horas de servicio prestados a cada persona beneficiaria del mismo.

La adjudicataria presentará al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Zaratamo, en el plazo máximo de dos meses a contar desde la finalización de cada ejercicio anual natural en que esté en vigor el contrato, una Memoria Anual del Servicio en ese periodo, en el que como mínimo se exprese el número y perfil (sexo, edad, estado civil, grado de dependencia y/o discapacidad), de las personas usuarias atendidas, número de horas de servicio prestadas a cada una, dificultades en la prestación del Servicio, desarrollo de las mejoras ofertadas y cualquier otra cuestión que resulte de interés y que pueda afectar a la correcta prestación del servicio.

Durante el último trimestre del cada ejercicio anual en que esté en vigor el contrato la adjudicataria se encargará de realizar una Encuesta Anual de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, cuyos resultados serán incluidos en la memoria anual del Servicio.

7.2.-Coordinación. Profesionales. Medios personales y materiales.

La empresa adjudicataria estará obligada a disponer de los medios y recursos humanos y materiales necesarios e idóneos para una adecuada prestación del servicio.

El personal adscrito a la prestación directa del servicio (auxiliares domiciliarios/as), deberá estar en posesión de la correspondiente acreditación profesional que sea requerida por la legislación vigente en cada momento, o estar habilitado para el mismo.

Entre los/as trabajadores/as contratados/as por la adjudicataria para la prestación del servicio y este Ayuntamiento no existirá relación jurídica ni laboral de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre entidad adjudicataria y el personal de la misma.

Para la correcta prestación y coordinación del Servicio de Ayuda a Domicilio, la adjudicataria adscribirá al Servicio de Ayuda a Domicilio contratado por el Ayuntamiento de Zaratamo las siguientes **figuras profesionales**:

1. **Personal administrativo**: con titulación adecuada a las tareas que le sean asignadas y en la dedicación que la adjudicataria considere oportuno. Asumirá las siguientes funciones:

- Gestión y cobro de recibos a las personas usuarias del Servicio.
- Elaboración y envío de facturaciones por las horas de Servicio de Ayuda a Domicilio prestadas.
- Cualquier otra de carácter administrativo que sea necesaria para un óptimo funcionamiento del Servicio.

2. **Figura de coordinador/a del Servicio de Ayuda a Domicilio**: deberá acreditar titulación de Diplomatura/Grado en Trabajo Social, con dedicación como mínimo de 21,05% de su jornada al Ayto de Zaratamo, desarrollando funciones de organización y coordinación, en su sentido más amplio:

   - Realizar las oportunas presentaciones y visitas en los domicilios de las personas usuarias del/la auxiliar domiciliario/a que les prestará el servicio, así como comunicar debidamente cualquier modificación que se pueda producir y, especialmente, los cambios de personal.
   - Seguimiento y control del correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada persona usuaria.
   - Mantener constantemente informada al Área de Bienestar Social de la marcha del servicio y de las posibles incidencias que se produzcan, asumiendo las directrices que la Corporación dicte para la empresa en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario/a y a la buena marcha del servicio en general. Así al menos una vez al mes se reunirá con el/la responsable técnico.
   - Recibir las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones del servicio por parte del personal responsable del Área de Bienestar Social.
   - Proponer y orientar posibles modificaciones del Servicio prestado a personas usuarias en alta para que el personal técnico en trabajo social del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Zaratamo resuelva lo oportuno.
   - Realización de, al menos, una visita domiciliaria de seguimiento anual a las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, al margen de las visitas habituales.
   - Y en general, deberá realizar todas aquellas funciones necesarias para una óptima prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio que no sean asumidas por el resto del personal adscrito por la adjudicataria para la prestación de este Servicio.

3. **Personal Auxiliar Domiciliario**: deberán contar con la necesaria formación, experiencia y capacitación para el desempeño de las tareas establecidas, debiendo disponer de la certificación de Profesionalidad o en trámite, de conformidad con la normativa vigente, y ajustada al perfil de la persona usuaria.

   El número de este personal será el suficiente para cumplir la correcta prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a todas las personas usuarias del mismo.

   Obligaciones:

- Ejercer las funciones correspondientes a las prestaciones establecidas, tanto en su contenido como en su intensidad.
- Tratar a la persona usuaria con corrección y respetar a su derecho a la dignidad, la privacidad y la autodeterminación.
- Comunicar a las Trabajadoras Sociales coordinadoras de la Entidad prestataria del servicio los cambios que detecten en la situación de las personas usuarias, en las nuevas necesidades de las mismas, así como todas aquellas dificultades que pudieran surgir en la prestación del servicio. Cambios, necesidades y dificultades que la entidad prestataria a su vez comunicará al Ayuntamiento.
- Comunicar a las trabajadoras Sociales coordinadoras de la Entidad prestataria del servicio las ausencias de respuesta de la persona usuaria del domicilio con objeto de poder proceder de forma urgente.

La empresa adjudicataria deberá proceder a la cobertura inmediata de las bajas de personal que se puedan producir, a los efectos de evitar perjuicios en el correcto funcionamiento del servicio.

Asimismo, se establece que todas aquellas personas que tuvieran a su cargo usuarios/as encamados/as o personas que, por su situación, puedan generar situaciones de riesgo para el personal que les preste el servicio, gozarán de personal de apoyo, de modo y manera que dichas situaciones sean cubiertas por dos personas, previa valoración de los/as técnicos/as competentes del Área de Bienestar Social.

La empresa adjudicataria, garantizara además los siguientes medios materiales:

- La adjudicataria deberá disponer de todos los medios materiales y aplicaciones informáticas necesarias para el cumplimiento del contrato, no estando el Ayuntamiento de Zarátamo obligado a poner a disposición de la adjudicataria ningún elemento de este tipo.
- La adjudicataria dispondrá de medios de comunicación (teléfono, fax y correo electrónico) en horario de 8:00 horas a 15:00 horas de lunes a viernes, para garantizar cualquier necesidad de comunicación entre la adjudicataria y el personal técnico en trabajo social y administrativo del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Zaratamo encargado de la gestión de este Servicio.
- La empresa adjudicataria facilitará a su personal el vestuario y otros medios de trabajo auxiliares necesarios para la prestación del servicio (guantes, ropa, mascarillas, calzado, …).
- todos los gastos de transporte, ropa de trabajo, desplazamientos entre servicios, así como todo lo necesario para el desempeño adecuado a la naturaleza del servicio serán por cuenta de la entidad adjudicataria.

8. MINIMIZACIÓN DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL:

De conformidad al principio de continuidad y regularidad en el personal de atención, la entidad adjudicataria evitará, en la medida de lo posible, los cambios del personal auxiliar domiciliario asignado a cada persona usuaria. Asimismo, cuando una persona usuaria del servicio de ayuda a domicilio tenga reconocidos varios turnos de atención en el mismo día se procurará que los mismos sean desempeñados por el/la mismo/a auxiliar.

En cualquier caso, cualquier cambio de auxiliar deberá ser comunicado previamente a la persona usuaria y/o familia para su conocimiento para evitar situaciones de riesgo de las personas usuarias.

9. SUBROGACIÓN DEL PERSONAL:

La empresa adjudicataria subrogará al personal adscrito a la prestación del servicio en los términos previstos en el vigente Convenio Colectivo para el sector de Ayuda a Domicilio de Bizkaia. A estos efectos se adjunta relación anexa al presente Pliego en el que se indica el número y las circunstancias laborales del personal a subrogar (ANEXO X). Los datos que figuran en dicha relación quedan sometidos al régimen de protección de datos, por lo que las empresas licitadoras deberán cumplir las obligaciones previstas en la mencionada norma.

El personal que viene prestando el Servicio de Ayuda a domicilio por parte de la entidad que en su día resultó adjudicataria del servicio, se subrogará en todos los derechos y obligaciones que tuvieran reconocidos en su anterior empresa, debiendo entregar al personal un documento en el que se refleje el reconocimiento de los derechos de su anterior empresa, con mención expresa, al menos a la antigüedad y categoría, dentro de los 30 días siguientes a la subrogación.

La empresa adjudicataria respetará escrupulosamente las condiciones laborales de todo tipo del personal a subrogar.

Entre las personas contratadas por la adjudicataria para la prestación del Servicio y el Ayuntamiento de Zaratamo no existirá relación jurídica ni laboral de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la empresa adjudicataria y el citado personal.

10. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO:

1. El área de Bienestar Social podrá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar información sobre las personas usuarias y la marcha general del Servicio.
2. Asimismo, desde el Área de Bienestar Social se podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que consideren oportunos. Para ello, desde el Ayuntamiento se promoverán reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/as responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la marcha general del servicio y coordinar actuaciones.

   La entidad adjudicataria deberá contar con dispositivos que permitan proporcionar de manera inmediata los datos requeridos por el Ayuntamiento en relación al servicio prestado.

11. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

Serán obligaciones generales del adjudicatario/a, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

1. Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Condiciones, le sea ordenado por el Área de Bienestar Social.
2. Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.
3. Preparar técnicamente a los/as trabajadores/as en materias propias del servicio que deben prestar como auxiliares de ayuda a domicilio. Con el mencionado fin, la entidad adjudicataria elaborará un Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal auxiliar de ayuda a domicilio, con un mínimo de 20 horas anuales de formación.
4. Con el fin de llevar a cabo la coordinación necesaria entre el personal técnico municipal y el personal de coordinación de la entidad adjudicataria, esta deberá mantener un servicio operativo de correo electrónico y teléfono en horario de mañana, de 8.00 a 15.00 horas como mínimo, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, bajas, suspensiones, modificaciones del servicio e incidencias, así como cualquier otra cuestión que afecte al servicio y precise coordinación y/o comunicación.
5. La empresa adjudicataria deberá contar y facilitar a las personas usuarias y/o familias un teléfono de contacto al que poder llamar para comunicar las incidencias u otras cuestiones que afecten al servicio fuera del horario de atención del Ayuntamiento.
6. La empresa adjudicataria también deberá contar con un teléfono de atención para que el equipo de auxiliares domiciliarias pueda comunicar cualquier tipo de incidencia, que deberá estar disponible todos los días y horas en las que exista servicio (como mínimo) para poder llevar a cabo cualquier comunicación a la empresa adjudicataria.
7. La empresa facilitará a los/as trabajadores/as el vestuario y material necesario para el desarrollo de sus funciones.
8. Todo el personal deberá estar perfectamente identificado cuando acuda a los domicilios de las personas usuarias, en orden a la seguridad de los servicios.
9. Remitir al Área de Bienestar Social Memoria anual del desarrollo del servicio.
10. Comunicar al Área de Bienestar Social las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio en el plazo máximo de 48 horas (sin computar sábados, domingos y festivos).
11. Efectuar un seguimiento y control de la correcta prestación del servicio por parte del personal contratado a través de los medios que se consideren oportunos y, en su caso, mediante visitas de inspección a los domicilios de las personas usuarias por el/la Trabajadora Social responsable de la coordinación.
12. Facilitar al Área de Bienestar Social la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo.
13. La entidad adjudicataria deberá cumplir todas las disposiciones legales vigentes en materia fiscal, laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.
14. Comunicar al Ayuntamiento las nuevas contrataciones de personal que puedan generar derechos de subrogación conforme al convenio colectivo de aplicación.
15. Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a usuarios/as que padecen enfermedades infecto-contagiosas que supongan

grave peligro para la salud, la entidad adjudicataria informará, en base a la información que le sea facilitada por la entidad contratante, a sus trabajadores/as de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitar la entidad adjudicataria las medidas que sean necesarias (guantes, mascarilla, bata, etc..)

16. Contar con una red de informatización que garantice y agilice el funcionamiento de coordinación y programación.
17. Velar por el mantenimiento de una actitud profesional (respetuosa y cercana) con el/la usuario/a del servicio.
18. Prohibir a sus trabajadores/as el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento debiendo informar al Área de Bienestar Social de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.
19. Adoptar las medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral, cuyas características favorezcan la permanencia de sus trabajadores, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio y evitar la rotación.
20. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el Ayuntamiento requiera.
21. Disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, así como de lo que se derive de la legislación vigente en esta materia.
22. La empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar a todos los/as trabajadores/as de su plantilla, información acerca de : el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, las Normas de Funcionamiento y el Protocolo de Actuación ante situaciones de emergencia, facilitando los manuales correspondientes.

12. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA O INTERRUPCIÓN LABORAL DEL SERVCIO.

1. En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen los/as trabajadores/as adscritos al servicio, la entidad adjudicataria estará obligada prestar los servicios mínimos que fije la Administración competente.
2. Previo a la celebración de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, siendo los/as técnicos/as municipales quienes le indiquen los servicios mínimos que deberán prestarse de acuerdo, en su caso, con las resoluciones de las Administraciones competentes.
3. De igual modo, deberá informar al Área de Bienestar Social de las incidencias y desarrollo de la huelga.
4. Una vez finalizada la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la hulga.

13. FACTURACIÓN (HORAS PRESTADAS, PRECIO DEL SERVICIO, PAGO)

1. HORA PRESTADA Y PRECIO DEL SERVICIO:

La entidad adjudicataria facturará mensualmente la totalidad de horas de servicio reconocidas y efectivamente prestadas.

La hora contratada y a facturar por la empresa es una hora de 60 minutos de trabajo presencial y real en el domicilio de la persona usuaria, y que corresponderá con el precio/hora ofertado por la adjudicataria.

Se entiende como "hora prestada" aquella reconocida mediante resolución de Alcaldía y prestada de forma efectiva, de forma real y presencial, para atención a la persona usuaria. Las horas reconocidas y finalmente no prestadas, cualquiera que sea el motivo, no se facturarán.

De modo exclusivamente orientativo se refleja en la tabla adjunta las horas de SAD efectivamente prestadas en 2020 en el municipio.

HORAS PRESTADAS DE SAD EN 2020	6.900 HORAS.

A los efectos de este contrato, se consideran horas ordinarias las que no son festivas y son horas festivas las realizadas en sábados, domingos y festivos, de acuerdo al Convenio Colectivo del Sector Ayuda a domicilio en Bizkaia vigente.

El coste de la hora ordinaria vendrá determinada por la oferta del licitador y el precio de la hora festiva se calculará aplicando un 38% a la hora ordinaria (IVA excluido) ofertada por la entidad adjudicataria.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que las horas de servicio que deberán ser prestadas en los próximos años en el que estará vigente este contrato no se conocen de antemano y estarán condicionadas por la disponibilidad presupuestaria del Ayuntamiento de Zaratamo, por la demanda del servicio por parte de las personas usuarias y por las posibles modificaciones normativas que regulen el servicio o aspectos que influyan en él.

2. PAGO.

El pago se realizará mensualmente, a mes vencido, contra factura y mediante transferencia bancaria. La empresa deberá presentar, mensualmente, factura en la que se hará constar el número de horas de servicio prestadas por la empresa, especificando el carácter de las mismas (ordinarias y/o festivas), así como el montante total del precio a satisfacer por el Ayuntamiento de Zaratamo y la aportación de las personas usuarias.

Si se detectase con posterioridad al cierre de la liquidación mensual algún error, desajuste o se produjese alguna circunstancia extraordinaria que alterase el importe de la factura emitida; una vez comprobado y autorizado por el Área de Bienestar social, se regularizará la misma en la facturación posterior, indicando en la misma el concepto y el motivo de la misma.

14.- VALORACIÓN CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE:

PROYECTO TÉCNICO: hasta 49 puntos.

Los criterios no cuantificables automáticamente a obtener del análisis del proyecto técnico de prestación de servicios serán valorados con una puntuación máxima de cuarenta y nueve puntos (49,00) sobre cien (100,00) con la siguiente distribución:

A.1. METODOLOGÍA: 20 puntos máximos conforme a:

- Procesos de alta ordinaria y urgente de personas usuarias. Se valorarán los profesionales que intervienen, sus funciones, los mecanismos para la asignación de personal auxiliar domiciliario a cada persona usuaria, el acto y contenido de la presentación del servicio. Método para modificar lo mínimo posible la auxiliar a domicilio asignada al caso. (Hasta 6 puntos)
- Procesos de seguimiento de los servicios. Se valorarán el contenido del seguimiento, los profesionales que intervienen, la organización del personal para seguimiento, sus funciones, los sistemas de visitas domiciliarias a personas usuarias, la realización de informes sociales de personal técnico y el contenido de dichos informes. (Hasta 6 puntos)
- Protocolos de actuación ante incidencias y urgencias durante la prestación de servicios. Se valorarán los protocolos de actuación, los profesionales que intervienen y sus funciones. (A este criterio se le asigna una puntuación máxima de 4 puntos)
- Procesos de coordinación del servicio interna (Departamento gestor de la empresa-coordinador-auxiliares) y externa (Departamento gestor y Área de Bienestar social de Ayuntamiento de Zaratamo), con indicación de la periodicidad de reuniones de coordinación. (A este criterio se le asigna una puntuación máxima de 4 puntos).

A.2 EVALUACION: 8 puntos máximo conforme a:

.-Evaluación del servicio. Se valorarán los métodos que empleará la licitadora para una óptima evaluación continuada del servicio, tanto interna como externa, considerándose los indicadores de evaluación, las encuestas de satisfacción (su contenido, forma de realización, número anual, personal encargado), las memorias para entregar al Ayuntamiento de Zaratamo (su contenido, número anual, personal encargado) y otros medios de evaluación que propuestos por las licitadoras, se consideren adecuados al Servicio de Ayuda a Domicilio. A este criterio se le asigna una puntuación máxima de ocho puntos (Hasta 8 puntos).

A.3 CONTROL-SEGUIMIENTO 3 puntos máximos conforme a:

.-Sistemas de control presencial del personal auxiliar domiciliario. Se valorarán los métodos y herramientas técnicas que la licitadora vaya a emplear para garantizar un adecuado control presencial del personal auxiliar domiciliario en los domicilios de las personas usuarias, al objeto de comprobar la asistencia, puntualidad y cumplimiento del horario asignado. A este criterio se le asigna una puntuación máxima de tres puntos (Hasta 3 puntos).

A.4 RECURSOS HUMANOS 8 puntos máximos conforme a:

.-Se valorarán respecto de los recursos humanos que la licitadora adscribirá para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio: su número, titulación académica de cada uno, nivel de conocimiento de euskera, y porcentaje de jornada laboral dedicada al Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaratamo.
Se valorará la adecuación de estos recursos humanos a la metodología propuesta por la licitadora para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaratamo y valorando la eficacia e idoneidad en la asignación de funciones y tareas y la optimización de los recursos humanos adscritos al

Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaratamo dentro de la estructura organizativa del mismo (A este criterio se le asigna una puntuación máxima de 3 puntos)
-Plan de formación continua. Se valorará la relación directa de las acciones de formación continua propuestas con el Servicio de Ayuda a Domicilio y con la mejora en la calidad de la prestación de este servicio. Así mismo se valorará el número de horas de formación propuesta y el número de personas trabajadoras adscritas al contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaratamo a las que se garantizará el acceso a esas acciones formativas. Se valorará la disposición de un Plan de normalización lingüística de la empresa. Se valorara la atención específica a personas con enfermedad mental teniendo formación específica, plan de intervención, manual o material de apoyo. (A este criterio se le asigna una puntuación máxima de 5 puntos)

A.5 RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS 2 puntos máximo conforme a:

Dotaciones informáticas y tecnológicas. Se valorará el número y la calidad técnica de los aparatos tecnológicos y dotaciones informáticas y móviles que adscribirá la licitadora para la gestión y tratamiento de la información del contrato de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaratamo al objeto de garantizar un mejor cumplimiento del contrato.

En todo caso, los aparatos tecnológicos y dotaciones informáticas propuestos deberán ser complementarios y compatibles con el sistema informático del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Zaratamo. A este criterio se le asigna una puntuación máxima de dos puntos (Hasta 2 puntos).

A.6 ADAPTACION DE LA PROPUESTA PRESENTADA A LAS PARTICULARIDADES DEL MUNICIPIO DE ZARATAMO (hasta 8 puntos).

Se valorará la propuesta que mejor se adapte a las necesidades y particularidades del municipio de Zaratamo.

UMBRAL MÍNIMO DE PUNTUACIÓN QUE DEBE OBTENERSE EN LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE:

Conforme dispone el artículo 146.3 del LCSP, para ser admitidas a la valoración global se exigirá que, en los criterios no cuantificables automáticamente, los licitadores alcancen un umbral mínimo de puntuación, de forma que no serán tenidas en cuenta por la Mesa de Contratación las ofertas cuya puntuación no alcance los 24 puntos.

Los licitadores deberán presentar una Memoria Técnica descriptiva de la organización y funcionamiento de los trabajos contratados con una extensión máxima de 20 folios, incluyendo índice/s, carátula/s y cualquier anexo. Cada hoja estará escrita únicamente por su anverso.

El incumplimiento del límite máximo de páginas establecido en el presente pliego tendrá una penalización de diez (10) puntos respecto de la puntuación total correspondiente al sobre “B”.

Cuando dos o más empresas licitadoras empaten en cuanto a la proposición más ventajosa, (esto es, igualdad de puntuación hasta dos decimales) el contrato se adjudicará a aquella que en el momento de presentar la oferta tenga en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2%. Si

son varias empresas las que continúan empatando, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el/la licitador/a que disponga de mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

Si aun así persistiera la igualdad entre las proposiciones, o si ninguna de las empresas tuviera preferencia de adjudicación conforme a lo indicado anteriormente, resultará adjudicataria aquella que obtenga una mayor puntuación en el criterio que tenga mayor peso en la ponderación de los mismos. Y en el caso de que continuara la igualdad, el que mayor puntuación obtenga en el/los siguientes criterios, por el orden de ponderación que se le haya atribuido a cada criterio.